

**L. Fernando Arias Galicia**  
(coordinador)

# **Calidad de vida en las organizaciones, la familia y la sociedad**



**JUAN PABLOS EDITOR**  
**UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL ESTADO DE MORELOS**  
ediciones  **mínimas**

Calidad de vida en las  
organizaciones, las familias  
y la sociedad



# Calidad de vida en las organizaciones, las familias y la sociedad

L. Fernando Arias Galicia  
(coordinador)



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL ESTADO DE MORELOS  
JUAN PABLOS EDITOR

México, 2017

---

Calidad de vida en las organizaciones, las familias y la sociedad / L. Fernando Arias Galicia, coordinador. - - México : Universidad Autónoma del Estado de Morelos : Juan Pablos Editor, 2017.

726 páginas. - - (Colección Ediciones Mínimas. Psicología ; 6)

ISBN 978-607-8519-20-0 UAEM

ISBN 978-607-711-401-7 Juan Pablos Editor

1. Calidad de vida – México 2. Calidad de vida en el trabajo 3. Calidad de las relaciones interpersonales

LCC HN114

DC 306.0972

---

Esta publicación fue dictaminada por pares académicos bajo la modalidad doble ciego.

CALIDAD DE VIDA EN LAS ORGANIZACIONES,  
LAS FAMILIAS Y LA SOCIEDAD  
de L. Fernando Arias Galicia (coordinador)

Primera edición, 2017

D.R. © 2017, L. Fernando Arias Galicia (coordinador)

D.R. © 2017, Universidad Autónoma del Estado de Morelos  
Av. Universidad 1001, Col. Chamilpa  
62210, Cuernavaca, Morelos  
<publicaciones@uaem.mx>, <libros.uaem.mx>

D.R. © 2017, Juan Pablos Editor, S.A.  
2a. Cerrada de Belisario Domínguez 19  
Col. del Carmen, Del. Coyoacán, 04100, Ciudad de México  
<juanpabloseditor@gmail.com>

Fotografía de portada: Aaron Burden

ISBN: 978-607-8519-20-0 UAEM

ISBN: 978-607-711-401-7 Juan Pablos Editor

Impreso en México  
Reservados los derechos

Juan Pablos Editor es miembro de la Alianza  
de Editoriales Independientes Mexicanas (AEMI)  
Distribución: TintaRoja <tintaroja.com.mx>

# Índice

Prólogo	
<i>L. Fernando Arias Galicia</i>	9

## PRIMERA PARTE ASPECTOS CONCEPTUALES

1. ¿Calidad de vida, bienestar, nivel de vida, felicidad, satisfacción...?	
<i>L. Fernando Arias Galicia</i>	15
2. Malestar (¿o bienestar?) de los profesores universitarios	
<i>L. Fernando Arias Galicia</i>	57
3. Significado psicológico del constructo “calidad de vida” en el trabajo mediante redes semánticas naturales	
<i>Juana Patlán Pérez</i>	87

## SEGUNDA PARTE CALIDAD DE VIDA EN EL TRABAJO DIAGNÓSTICOS

4. Variables incidentes sobre la satisfacción en el trabajo docente	
<i>L. Fernando Arias Galicia y Carmen Camacho Cristiá</i>	127
5. La justicia y el clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral en profesores universitarios	
<i>Juana Patlán Pérez y Édgar Martínez Torres</i>	153
6. Calidad de vida de docentes, ejecutivos y trabajadores	
<i>L. Fernando Arias Galicia</i>	181

7.	Satisfacción con la vida y en el trabajo, equidad en el salario y distrés <i>L. Fernando Arias Galicia y Carmen Camacho Cristiá</i>	207
8.	El trabajo de amas de casa, empleadas y profesionistas: salud física y mental en Lima, Perú <i>L. Fernando Arias Galicia, Alejandro Erasmo Loli Pineda y Javier del Carpio Gallegos</i>	223
9.	El trabajo de amas de casa, microempresarias, empleadas y profesionistas y algunos aspectos psicológicos en Cuernavaca, México <i>L. Fernando Arias Galicia</i>	245
10.	El clima laboral y su relación con salud y factores psicosociales en trabajadores mexicanos <i>Jesús Felipe Uribe Prado</i>	281
11.	La remuneración, la satisfacción, el compromiso y la intención de renunciar <i>L. Fernando Arias Galicia</i>	297
12.	El compromiso organizacional como factor de apoyo a la percepción de calidad de vida en el trabajo <i>Norma Betanzos Díaz, Francisco Paz Rodríguez y Cynthia Shugey Rodríguez Loredó</i>	315
13.	Clima ético, ambigüedad de roles y transparencia: bases para la satisfacción, el compromiso y el desempeño. Investigación exploratoria <i>Sergio Manuel Madero Gómez y L. Fernando Arias Galicia</i>	339
14.	Qualidade de vida no trabalho: relações com poder e valores organizacionais <i>Helenides Mendonça, Maria Cristina Ferreira y Daniela Pereira de Deus</i>	367
15.	Especificidades organizacionales y buenas prácticas en organizaciones de la sociedad civil del estado de Morelos (México) <i>Imke Hindrichs, Daniela Converso y Cristina Girardo</i>	391
16.	Efecto del <i>burnout</i> y la sobrecarga en dos factores de la calidad de vida en el trabajo <i>Juana Patlán Pérez</i>	409
17.	Variables incidentes en la satisfacción con la vida entre enfermeras del estado de Morelos, México <i>L. Fernando Arias Galicia, Abigail Fernández Sánchez y Martha Elva González Zermeño</i>	425

18. Inteligencia emocional y emociones positivas en estudiantes de medicina  
*Clara Ivette Hernández Vargas, Maria Jose Chambel Soares y L. Fernando Arias Galicia* 453
19. Acoso laboral en trabajadores del sector público de Morelos, México: una experiencia con el inventario de Leymann  
*Belem Quezada Díaz, Arturo Juárez García y L. Fernando Arias Galicia* 479

## INTERVENCIONES

20. ¿La certificación de calidad incide en el agotamiento ocupacional y los trastornos psicosomáticos? Comparación entre empleados de dos entidades gubernamentales: un cuasi experimento natural  
*L. Fernando Arias Galicia y Rosa Leticia Ceballos Giles* 501
21. Mejoría del trato digno a usuarios en centros de salud mediante la capacitación: diagnóstico y evaluación de resultados  
*Martha Eugenia Nava Gómez, L. Fernando Arias Galicia y José Félix Brito Ortiz* 523
22. Enriquecimiento del trabajo y productividad en industrias maquiladoras textiles. Un estudio de calidad de vida laboral en el sureste de México  
*Francisco Gerardo Barroso Tanoira y L. Fernando Arias Galicia* 545
23. Integración de equipos de trabajo como un recurso para cambiar la autopercepción de los participantes  
*Eunice Alegría Lozano, Eduardo Leal Beltrán, L. Fernando Arias Galicia y Daniel Méndez Lozano* 567

TERCERA PARTE  
FAMILIAS Y SOCIEDAD  
DIAGNÓSTICO

24. El clima y la comunicación familiar durante la adolescencia en condiciones de marginación urbana  
*Elián Gómez Azcárate Renero, Alejandro Vera Jiménez, María Elena Ávila Guerrero y Enrique Vega Villanueva* 585



## INTERVENCIÓN

25. Las relaciones sociales y su influencia en la autoestima,  
el entorno y la salud física y mental  
*L. Fernando Arias Galicia* 609

## CUARTA PARTE

## LA CALIDAD DE VIDA EN LA SOCIEDAD

26. Teorías económicas y significaciones sociales imaginarias  
del trabajo. Sus efectos sobre las condiciones de vida  
y la salud mental de los trabajadores  
*Carlos Alberto Bonantini, Víctor Quiroga, Mauricio Cervigni  
y Miguel Gallegos* 629
27. Psicoterapia familiar sistémica como medio para mejorar  
la calidad de vida: diagnóstico y evaluación  
*María del Carmen Melgarejo Romero y L. Fernando Arias Galicia* 653
28. El síndrome de quemarse por el trabajo (*burnout*):  
efectos de diversas formas de evaluar su prevalencia  
*Víctor E. Olivares Faúndez, Pedro Gil Monte  
y Carolina Jélvez Wilke* 671
- Sobre los autores 711

## Prólogo

El primer paso para resolver cualquier problema consiste en definir las palabras o conceptos con el fin de aclarar el propio pensamiento y diagnosticar la dimensión de la dificultad, así como los posibles factores incidentes en dicha problemática. Con estos elementos puede iniciarse la búsqueda de soluciones posibles y factibles del problema.

Si bien mucho se ha escrito y publicado sobre el estrés, considerado como uno de los problemas graves de las sociedades actuales, poco se ha investigado sobre la felicidad y la satisfacción. Por esta razón decidí no sólo emprender pesquisas científicas al respecto desde hace muchos años, sino también animar a diversos colegas a seguir estos pasos. El producto de varios de esos afanes es esta obra colectiva.

Así pues, este libro se inicia con un intento de delimitación de conceptos. Posteriormente, se incluyen capítulos provenientes de investigaciones para mostrar la situación actual respecto a algunos aspectos positivos y negativos de la vida.

Si bien se incluyen temáticas en su mayoría ligadas al ámbito de las organizaciones formales, no se quiso dejar a un lado otras áreas tales como la sociedad y la familia. Una definición de “organización” apunta a la creación de la misma con un fin determinado. Con esta concepción, tanto la sociedad en general como la familia pueden considerarse como pertenecientes a la categoría de organizaciones. En efecto, la sociedad tiene finalidades comunes tales como la protección mutua, la cooperación entre los miembros de la misma, etc. De las constituciones y sus principios pueden desprenderse, en término amplios, las finalidades para las cuales existen las sociedades.

Algo semejante puede decirse de las familias. Seguramente cuando una pareja se une, tiene en mente varias metas (aunque no estén declaradas de una manera explícita por escrito) tales como tener descendencia, apoyarse mutuamente en los as-

pectos físico y sentimental, y en resumen, ser felices. Es difícil imaginar, excepto en casos patológicos, la unión con la finalidad de llevar una vida de sufrimiento.

De la misma manera, seguramente en ningún mandamiento legal de ninguna sociedad se establece como un fin alcanzar la desdicha de los integrantes de la misma.

Por el contrario, puede afirmarse que la inmensa mayoría de las personas desea ser feliz y llevar una existencia sin penalidades ni sobresaltos.

Volviendo al diagnóstico, después de éste debe seguir una intervención para intentar solucionar el problema. Por lo tanto, en esta obra se incluyen no sólo diagnósticos sino también ejemplos de intervenciones tanto en el ámbito organizacional como en el familiar, tendientes, en ambos casos, a incrementar la calidad de vida.

Infortunadamente no siempre está al alcance de los investigadores la posibilidad de llevar a cabo las intervenciones; en múltiples ocasiones los directivos sólo tienen la mirada puesta en la productividad, los costos, las utilidades, la penetración en el mercado y cuestiones semejantes. Esta situación se desprende, al menos en parte, de la incompleta información proporcionada por muchos de los informes financieros y gerenciales actuales: es muy raro encontrar organizaciones donde se calculen y aparezcan explícitamente los costos, por ejemplo, de la rotación externa del personal o el ausentismo, la inversión en capacitación, los costos de los robos denominados “hormiga” (o sea, latrocinios pequeños llevados a cabo de manera individual) y otros comportamientos semejantes provenientes de la baja calidad de vida en las organizaciones. Tales costos quedan disfrazados bajo otros rubros.

Además, tampoco es común incluir en las evaluaciones del desempeño de los directivos los índices de rotación, ausentismo, etc. Es decir, indicadores del cuidado del capital humano, lo cual a la larga puede acarrear pérdidas o disminución en las utilidades.

Un desafío importante para la profesión contable consiste, precisamente, en complementar los estados financieros con la inclusión de los indicadores apropiados relativos al capital humano y su calidad de vida.

Por otro lado, en la actualidad todavía muchos académicos perciben un divorcio entre los enfoques cualitativo y cuantitativo de la investigación. Desde mi perspectiva las discusiones al respecto resultan estériles y, peor aún, desaprovechan las ventajas de uno y de otro. Por lo tanto, en esta obra se incluyen ambos enfoques e inclusive una investigación mixta, es decir, se emplean ambas perspectivas. Es deseable, en un futuro, terminar con esa discrepancia e impulsar los enfoques mixtos en donde se obtenga provecho de las dos posiciones. Por ende, aquí se han incluido también pesquisas efectuadas con el tinte cualitativo.

Además, uno de los objetivos de la ciencia es la generalización, es decir, no quedarse en los aspectos puramente individuales o pertenecientes a una colectividad, sino encontrar principios aplicables a diversas latitudes. Por tal razón también he integrado colaboraciones no sólo de distintas partes de México, sino también de otros países: Argentina, Brasil, Chile, Perú y Portugal. De esta forma, la similitud de hallazgos permite avanzar, precisamente, en la generalización.

Desde luego, esta colección de investigaciones requirió el trabajo de múltiples personas, aparte de los autores y todos los participantes voluntarios para responder a los instrumentos, así como a los muy diversos autores cuyas ideas sembraron ideas e inquietudes. Es necesario reconocer el apoyo de muchos ayudantes que contribuyeron con sus esfuerzos a lograr la culminación de los capítulos mediante el apoyo a diversos investigadores. Aquí merecen especial mención José Alberto Velasco Ojeda y James Vargas Mancera, ayudantes de quien esto escribe, cuya dedicación para verificar las referencias y colocarlas en estilo APA así como para limpiar varias bases de datos, contribuyeron a perfeccionar algunos de los capítulos de este volumen. Especialmente, Rebeca Echeverría Melgar verificó la coordinación entre las citas de los textos y el listado de los mismos al final de cada capítulo, así como su adecuación al estilo APA.

Deseo agradecer también a mi esposa Susy, quien donó parte del tiempo de convivencia marital para dar culminación a este libro.

Por último, quiero expresar mis expectativas de una lectura fructífera y la toma de decisiones correspondientes por parte de los directivos de diversas organizaciones y las familias, a fin de incrementar la calidad de vida de todos los seres humanos.

Cuernavaca, Morelos, enero de 2014.



PRIMERA PARTE  
ASPECTOS CONCEPTUALES



# 1. ¿Calidad de vida, bienestar, nivel de vida, felicidad, satisfacción...?\*

*L. Fernando Arias Galicia\*\**

## RESUMEN

En este capítulo se revisan diversas concepciones del término “felicidad” y otros vocablos afines, y se lleva a cabo un breve recorrido histórico al respecto. Posteriormente se indican, de acuerdo con diversos autores, las limitaciones del producto interno bruto (PIB) como indicador del bienestar. Igualmente, se incluyen varias propuestas provenientes de reconocidos científicos así como de organizaciones internacionales, para contar con un panorama más completo al respecto. Se incluyen también algunas investigaciones relativas a los factores demográficos, sociales y psicológicos relacionados con el bienestar. De conformidad con diversos autores, se incluyen aspectos propiciadores de la felicidad. Se termina con aspectos relativos a la calidad de vida en el trabajo.

Palabras clave: felicidad, bienestar, calidad de vida, índices.

## ABSTRACT

It is included a review of different conceptualizations of the term *happiness* as well as a short historical retrospect. Several authors have directed a great deal of criticisms to GNP as an indicator of well-being, therefore some of them are included as well as propositions of well kwon scientists and international organizations to have a better index. Also some research linking demographic, social and psycho-

\* Una versión inicial del presente capítulo, escrita en inglés, formó parte de un informe presentado a la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos, con sede en París, como parte del trabajo efectuado en una estancia sabática del autor en esa institución. También se entregó a la Universidad Autónoma del Estado de Morelos.

\*\* Universidad Autónoma del Estado de Morelos.



logical factors related to happiness as well as propositions to increase happiness are included. As a final theme quality of work life is subsumed.

Key words: happiness, quality of life, well-being, indexes.

## INTRODUCCIÓN

En las últimas décadas han cobrado mayor importancia cuestionamientos generalizados del tenor siguiente: ¿para qué el desarrollo económico, en caso de presentarse? ¿A quién beneficia? ¿Cuál es la responsabilidad social de los gobiernos, las empresas y las organizaciones en este rubro? ¿De qué manera contribuyen u obstaculizan las organizaciones en la calidad de vida de sus miembros así como de sus clientes y proveedores, sin olvidar a la sociedad en general? ¿La calidad de vida será igual entre los diversos estratos socioeconómicos? ¿Aspectos demográficos tales como sexo, edad y ocupación marcan alguna diferencia en la calidad de vida? ¿En qué grado diversas enfermedades y padecimientos disminuyen dicha calidad de vida?, y otros interrogantes similares.

El primer paso para analizar un tema es definir su significado. Empero, los conceptos mencionados en el título de este capítulo y en el párrafo anterior resultan muy amplios y nebulosos; por lo tanto, hay muy diversas maneras de conceptualizarlos.

En consecuencia, las respuestas están lejos de ser claras y definidas. Existen muchas controversias al respecto. Las dificultades estriban en las facetas filosóficas, éticas, económicas, culturales y sociales de las problemáticas planteadas, así como en los juicios de valor involucrados, sin mencionar los formidables problemas de medición.

Ya en la Antigüedad diversos pensadores se dieron a la tarea de indicar la forma en la cual deberían construirse las sociedades y sus gobiernos.

Platón (2013) en *La República* escribió:

[...] creo yo ahora que es necesario confesemos que todo gobierno, en cuanto gobierno, no considera el bien sino de aquello que es gobernado y atendido por él, lo mismo en el gobierno público que en el privado (2013:22); [...] formamos el Estado feliz, en nuestra opinión, no ya estableciendo diferencias y otorgando la dicha en él sólo a unos cuantos, sino dándola al Estado entero [...] (2013:103) [termina con esta exhortación] [...] seamos felices (2013:323).

Por su parte, Aristóteles (1970) se refirió a la felicidad como la finalidad de la vida. Epicteto (1997), filósofo estoico griego, nacido esclavo hacia el año 55 d.C.

y liberado después, afirmó: “La auténtica felicidad siempre es independiente de las circunstancias externas. Practica las indiferencias para con las cosas externas. La felicidad sólo puede hallarse dentro” (1997:39). Más adelante comenta: “Cuando recordamos que el propósito es el progreso espiritual, volvemos a esforzarnos en dar lo mejor de nosotros mismos. Así es como se alcanza la felicidad” (1997:49), con lo cual parece coincidir con el pensamiento de Aristóteles.

Posteriormente, otros autores trataron también el asunto del gobierno, como el romano Marco Tulio Cicerón en su *Tratado de la República* (2007). Otros intentaron dar fórmulas para establecer el bienestar por medio del gobierno; entre ellos los utopistas del Renacimiento, tales como Campanella (1617/2007) con su *Ciudad del sol*; Tomás Moro (1516/2008) con su *Utopía*, y Francis Bacon (1628/2000) y su *Nueva Atlántida*.

Inclusive en diversas partes del mundo ha habido intentos de poner a funcionar sociedades ideales, inspiradas en las ideas utopistas. Vasco de Quiroga, clérigo franciscano nacido en España alrededor de 1470, inspirado por la lectura de las utopías del Renacimiento fundó el pueblo-hospital (esta palabra connotaba un lugar donde se recogía a pobres, menesterosos y peregrinos) de Santa Fe, en las inmediaciones de la capital de Nueva España. Posteriormente se trasladó al actual estado de Michoacán, donde horrorizado por la esclavitud y la explotación a la cual eran obligados los indígenas, también fundó un pueblo-hospital comunal en el que se dieron por primera vez reglamentos de trabajo adecuados: seis horas diarias de labores, días de descanso, etc., y las utilidades se repartían entre todos. Fundó también el Colegio Seminario de San Nicolás, precursor de la actual universidad. Por su bondad, los naturales le dieron el sobrenombre de “Tata Vasco”. Murió en ese estado en 1565 (Zavala, 1965).

Hubo otros intentos de llevar a la práctica las ideas de los utopistas por parte de los franciscanos y los jesuitas en Sudamérica (Del Rey-Fajardo, 2001). Por desgracia las comunidades fundadas desaparecieron a la postre.

Diversos sistemas económicos y políticos se establecieron en el pasado con el propósito de alcanzar un supuesto bienestar: Argentina en la época de Perón; Chile con el presidente Allende; así como varias de las dictaduras militares en América Latina, África y Asia, al igual que la Unión Soviética (hoy extinta), Cuba y Corea del Norte. Además de otros países del planeta con sistemas capitalistas.

Todos pretendían lograr el máximo desenvolvimiento de las potencialidades de los individuos y los grupos, y conseguir la felicidad, la cual pudiera constituir el meollo de la calidad de vida. Y si bien los objetivos pueden ser comunes, los medios para lograrlos así como el concepto de desarrollo y de felicidad pueden variar.

En nuestros días se habla de un “proyecto nacional” en cada país, el cual viene a constituir el modelo de sociedad y de vida individual a los cuales se aspira; esto se relaciona con lo asentado en el párrafo anterior. Lo mismo puede decirse de cada organización e inclusive de cada familia. Este modelo ideal se relaciona íntimamente con la visión y la misión de cada una de dichas entidades. La constitución de cada país, además de contener sus leyes, también es su modelo de sociedad deseable.

Por ejemplo, en Bután (un reino localizado entre India y Tíbet y sin salida al mar), según Thinley (2005), ministro del Interior y de Asuntos Culturales, ya desde 1729 los códigos legales de ese país establecieron un principio: las leyes debían buscar la felicidad de los seres humanos; por ende, a iniciativa del rey Wangchuck, poco después de su ascensión al trono en 1972, se empeñó en adicionar el PIB con el índice bruto de felicidad. Al efecto, Thinley (2005) menciona los cuatro pilares sobre los cuales se sustenta el mencionado índice de felicidad: desarrollo socioeconómico sustentable y equitativo, conservación del ambiente, preservación y promoción de la cultura, y promoción del buen gobierno.

Así, ese reino se adelantó a la Constitución de Estados Unidos (s.f.), la cual fue promulgada el 17 de septiembre de 1787 y entró en vigor el 4 de marzo de 1789; este documento declara en su preámbulo:

Nosotros, los moradores de los Estados Unidos, a fin de conformar una más perfecta Unión, establecer Justicia, asegurar la Tranquilidad interna, procurar la defensa común, promover el *bienestar* general, y asegurar la Bendición de la Libertad para nosotros y para la Posteridad, ordenamos y establecemos esta Constitución de los Estados Unidos de América (énfasis de FAG).

En México, en la *Constitución de 1814* (s.f.), propiciada por don José María Morelos y Pavón, y la primera del país, en su artículo 24 declara:

La felicidad del pueblo y de cada uno de los ciudadanos, consiste en el goce de la igualdad, seguridad, propiedad y libertad. La íntegra conservación de estos derechos es el objeto de la institución de los gobiernos y el único fin de las asociaciones políticas.

Por lo tanto, en este país desde el inicio del intento de la vida independiente se consideró a la felicidad como el fin principal de la institución gubernamental. Sin embargo, este documento constitucional nunca tuvo vigencia por la derrota de Morelos durante la guerra por la emancipación mexicana.

En las constituciones de 1824 y de 1857 ya no se menciona explícitamente la felicidad; en esta última se le da reconocimiento a los derechos del “hombre”,

y en la de 1917 (vigente) se menciona la obligación de todas las autoridades de “[...] promover, proteger, respetar y garantizar los derechos humanos” (artículo 1º).

No obstante, en la portada del Plan Nacional de Desarrollo 2013-2018 se lee como un desiderátum lograr: “Un México donde cada quien pueda escribir su propia historia y sea feliz”. Aparentemente se retoma el tema de la felicidad, esperando no quede sólo en una declaración política.

Al menos en teoría, los países signatarios de la Declaración Universal de los Derechos Humanos se obligan a seguirla; en su artículo 25 declara:

Toda persona tiene derecho a un *nivel de vida* adecuado que le asegure, así como a su familia, la salud y el bienestar, y en especial la alimentación, el vestido, la vivienda, la asistencia médica y los servicios sociales necesarios; tiene asimismo derecho a los seguros en caso de desempleo, enfermedad, invalidez, viudez, vejez u otros casos de pérdida de sus medios de subsistencia por circunstancias independientes de su voluntad (énfasis de FAG).

En adición, el artículo 3º de la *Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos* indica como uno de los criterios en los cuales se fundamenta la educación: “a) Será democrático, considerando a la democracia no solamente como una estructura jurídica y un régimen político, sino como un sistema de vida fundado en el constante *mejoramiento económico, social y cultural del pueblo*” (énfasis de FAG). Por lo menos en el espíritu se menciona el mejoramiento permanente de la vida en tres de sus esferas. Posteriormente, en el artículo 4º constitucional se establecen derechos que pueden considerarse como elementos de la calidad de vida: igualdad entre mujeres y hombres, alimentación nutritiva, protección de la salud, medio ambiente sano, acceso a agua sana, vivienda digna y decorosa, acceso a la cultura así como a la educación física y a la práctica del deporte, e igualmente a disfrutar de los beneficios del trabajo.

Como puede apreciarse, en los mandamientos legales transcritos se establece una serie de elementos considerados como bienestar o calidad de vida, los cuales deben ser alcanzados por los gobiernos y los ciudadanos. Los ejemplos transcritos muestran el interés de la humanidad desde pasadas centurias por la felicidad y el bienestar como una finalidad del gobierno y de la vida.

Ahora bien, quien desee más detalles sobre la historia del concepto de felicidad puede consultar la obra de McMahon (2006), en la cual pasa revista de los diversos enfoques a lo largo del tiempo, desde Herodoto, el historiador griego, hasta muchos libros actuales de autoayuda.

Volviendo al tema de las definiciones, Seligman (2002a) refirió el bienestar como la evaluación favorable de las personas respecto a su vida, sus emociones po-

sitivas, su grado de inmersión en sus tareas (*engagement*), su satisfacción y su significado de la vida.

Resulta interesante mencionar que Frey y Stutzer (2002) emplearon los términos “felicidad, bienestar” y “satisfacción con la vida” como sinónimos en un artículo referente al primer término citado y su relevancia para los economistas. Nuevamente, no hay consenso en cuanto al significado de esas palabras.

Así pues, pese a la amplísima difusión de los términos *calidad de vida*, *felicidad* y *bienestar*, no existe acuerdo sobre su contenido. La razón es sencilla: implica establecer un modelo ideal para la vida humana, tanto en el ámbito personal como en el social, como ya antes se mencionó.

Un elemento trascendente para alcanzar y evaluar la calidad de la existencia se refiere a las normas o estándares, los cuales han sido establecidos en los ordenamientos legales mencionados antes como ejemplos. Empero, dichos mandamientos resultan muy amplios y requieren mayor afinación, así como determinar la forma de valorar si se cumplen o no. Aquí surgen muchas dificultades. En efecto, existen muy diversas posturas respecto a cómo tasar la calidad de vida o el bienestar. Sin embargo, en términos generales se presentan dos corrientes, mencionadas adelante. En los párrafos siguientes no se intenta pasar revista de todos los argumentos al respecto, sólo se da una idea somera de las dos perspectivas principales:

### *Enfoque objetivo*

En este tipo de análisis se trata de efectuar mediciones o clasificaciones por medio de indicadores económicos y sociales.

Así, desde décadas atrás, los economistas han empleado mediciones tales como el producto interno bruto (PIB) (Gross National Product, en inglés), es decir, el conjunto de bienes y servicios producidos en un país durante un año, o los derivados de esa tasación tales como el ingreso per cápita (obtenido mediante la división de PIB entre el número de habitantes) como indicadores del nivel de vida; así el Banco Mundial coloca el énfasis en el grado de consumo y el ingreso a fin de medir ese constructo en los hogares (Grosch y Glewwe, 1995). Inclusive presenta como su lema: “Trabajamos por un mundo sin pobreza”, analiza los indicadores de desarrollo humano, integrados por tres factores: expectativa de vida al nacer, años de escolaridad en la población e ingreso per cápita (Banco Mundial, 2013b).

Por lo tanto, el nivel de vida individual puede integrarse, desde un ángulo objetivo, por factores tales como el ingreso per cápita, el acceso a los servicios de salud, el consumo diario de calorías, etcétera.

De acuerdo con la Organización Internacional del Trabajo (OIT, 1964): “se entiende el grado de bienestar material de que dispone una persona, clase social o comunidad para sustentarse y *disfrutar de su existencia* (énfasis de FAG):

- Alimentación: alimentación diaria suficiente para reparar las energías consumidas en la vida y en el trabajo cotidianos.
- Vestido: suficiente ropa y calzado para poder estar limpio y protegido contra la intemperie.
- Alojamiento: alojamiento que reúna las condiciones necesarias para dar abrigo en condiciones saludables y provisto de algunos enseres domésticos y muebles.
- Seguridad: protección contra el robo o la violencia, contra la pérdida de posibilidades de empleo y contra la pobreza debida a enfermedad y vejez.
- Servicios esenciales: agua dulce potable, obras de saneamiento, asistencia médica, transportes públicos, así como servicios educativos y culturales que permitan a todos los hombres, mujeres y niños *desarrollar plenamente sus dotes y facultades* (énfasis de FAG).

El Banco Mundial, según Grosh y Glewwe (1995), subrayaba el consumo y el ingreso para tasar el nivel de vida de los hogares; el mismo Banco Mundial (2010) emplea más de 900 indicadores para medir el desarrollo de los países.

Osberg (2005) propuso medir el bienestar económico mediante un índice compuesto por cuatro factores: flujos efectivos del consumo per cápita, acumulación nacional de recursos productivos, distribución del ingreso y seguridad económica de las familias; encontró buenas asociaciones entre el mencionado índice y el de desarrollo humano, según la ONU reputado como uno de los mejores indicadores del bienestar social.

Como puede verse fácilmente, los indicadores para tasar el bienestar de acuerdo con los conceptos anteriores pueden considerarse como objetivos pues se obtienen independientemente de la apreciación y/o los sentimientos de las personas, por medio de datos censales o encuestas.

No obstante, muchos autores, incluyendo economistas y políticos, han caído en la cuenta de las limitaciones del concepto de “nivel de vida”. Por ejemplo, el extinto senador estadounidense Robert Kennedy, en un discurso pronunciado el 18 de marzo de 1968 en la Universidad de Kansas, expresó (citado por Delhey y Kroll, 2013):

El producto interno bruto no toma en cuenta la salud de nuestros niños, la calidad de su educación o la alegría de su juego. No incluye la belleza de la poe-

sía o la fortaleza de los matrimonios, la inteligencia de los debates públicos o la integridad de los funcionarios públicos. No mide nuestra inteligencia ni nuestra bravura como tampoco la sabiduría ni la devoción a nuestro país. En suma, mide todo menos aquello que hace de la vida algo valioso.

Por ejemplo, las mediciones económicas tradicionales no contemplan aspectos importantes tales como el deterioro del ambiente, la inseguridad o el costo del desempleo (más adelante se profundizará en este tema), como tampoco en los aspectos enfatizados en la cita previa de la Organización Internacional del Trabajo.

Otro tema de actualidad no considerado dentro del cálculo del PIB es el deterioro del ambiente. Por ejemplo, el calentamiento global está generando consecuencias de consideración, tales como sequías e inundaciones, con sus consecuentes cargas económicas y sociales (Natural Resources Defense Council, 2013).

Según una estimación reciente de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE, OECD por sus siglas en inglés) (2015a), se espera una reducción de entre 1.1 y 3% para 2060 en el PIB mundial debido al cambio climático, lo cual tendrá repercusiones sobre la calidad de vida.

De hecho, el tema del cuidado del ambiente así como el establecimiento y seguimiento de políticas relativas al bienestar de los trabajadores tiene repercusiones favorables para las empresas no sólo en cuanto a la imagen sino también en aspectos financieros. Por caso, Eccles Ionannou y Serafeim (2012) analizaron durante 18 años a 180 empresas de Estados Unidos y las catalogaron en dos grupos: de alta y baja responsabilidad social. Los resultados indicaron que las pertenecientes al primer grupo mostraron más valor de sus acciones, mejor retorno sobre los activos y mejor rentabilidad. Las del otro grupo exhibieron el modelo tradicional de ocuparse primordialmente de la obtención de ganancias.

Estos datos revelan el panorama fragmentario proporcionado por el PIB como indicador del nivel de vida de la población; una limitación adicional consiste en no considerar ni el trabajo voluntario ni el de las amas de casa (pues no reciben un salario). A este respecto, Pedrero (2010) estimó la contribución al PIB efectuada por este último y numeroso grupo en 17.26%, mayor que cualquier rama de actividad económica en México durante 2009. En su boletín de prensa del 7 de mayo de 2013, el INEGI informó de una cantidad sobresaliente: en 2011 se estimó el trabajo no remunerado (labores relacionadas con las labores domésticas, el cuidado de otras personas y las tareas para la producción de bienes de autoconsumo) en 3.1 billones de pesos, lo cual significa 22% del producto interno bruto.

- Otros indicadores de bienestar

Por su parte, Durán-Heras (2012) hizo una crítica de las cuentas nacionales del PIB y sugirió una serie de métodos para mejorarlo, incluyendo el trabajo no remunerado en el ámbito mundial; analizó igualmente los trabajos informales, el de los niños y el futuro de las economías del mundo en relación con este tipo de situaciones.

Diener y Seligman (2004) propusieron, dadas las limitaciones de los índices económicos, la necesidad de crear un índice nacional de bienestar con la finalidad de dirigir mejor las políticas públicas, pues en muchas naciones los lineamientos económicos se dirigen primordialmente a incrementar el ingreso de la población, cuando muchas investigaciones muestran poca repercusión de éste sobre el bienestar después de haber alcanzado cierto monto; dicho de otra forma, se presentan, en lenguaje económico, los rendimientos decrecientes. Entre otros índices, propusieron: confianza en y efectividad del gobierno, estabilidad política, capital social (confianza en los demás, pertenencia a grupos), tasa de desempleo así como de enfermedades mentales, salud física de la población, etcétera.

Igualmente, Kahneman *et al.* (2004) solicitaron la elaboración de un “estado nacional de bienestar” con el fin de complementar el cálculo del PIB, lo cual se lograría estimando el tiempo dedicado por las personas a las diversas acciones, conjuntamente con las experiencias subjetivas al respecto. Es pertinente mencionar que Daniel Kahneman es un psicólogo y economista que recibió el Premio Nobel en esta última disciplina en 2002 por integrar esas dos áreas en sus investigaciones, especialmente en lo tocante a la formación de juicios y la toma de decisiones bajo incertidumbre. Al respecto publicó en 2012 un libro: *Pensar rápido, pensar despacio*.

Por su parte, Marks (2015) propuso un nuevo índice de la felicidad, tomando como base un razonamiento: no sólo es necesario medir la felicidad actual sino también la futura y la posibilidad de continuar con ese sentimiento. Al respecto diseñó un nuevo índice en el cual se considera, además de la felicidad presente, la esperanza de vida y la “huella ecológica” (cantidad de tierra necesaria para cubrir las necesidades no sólo de alimentación sino también para absorber las emisiones de bióxido de carbono generado por los vehículos y la industrialización). Al comparar los países en esta nueva perspectiva, Costa Rica resultó en primer lugar (Marks, 2015).

Volviendo al tema de las deficiencias de considerar al PIB como un indicador, Graham (2008a) escribió sobre la futilidad de las políticas públicas para incrementar la felicidad, tomando como base la paradoja de Easterlin (1974), mencionada antes, y el énfasis de los gobernantes y los economistas en incrementar



el ingreso per cápita pues una vez alcanzado cierto nivel no hay aumentos notables en la felicidad. Esta misma autora analizó los resultados de encuestas en América Latina y propuso medidas para incluirlas en las políticas públicas (2008b).

Así pues, diversas organizaciones internacionales y algunos países están conscientes de que la calidad de vida o el bienestar no son conceptos monolíticos sino que comprenden múltiples factores. Además, supuestamente, los gobiernos tienen como uno de sus objetivos principales aumentar la calidad de vida de sus gobernados. Por lo tanto, han propuesto modelos mixtos en donde se encuentran combinaciones de aspectos objetivos y subjetivos.

Por caso, en 2008, el entonces presidente de la República francesa, Sarkozy, descontento con la información estadística sobre la economía y la sociedad, le encargó a una comisión internacional conducida por dos premios Nobel, Stiglitz y Sen, señalar los límites del PIB para medir el progreso y proponer nuevos indicadores para la estimación del bienestar a fin de recomendar políticas públicas al respecto. Dicha comisión (Commission on the Measurement of Economic Performance and Social Progress, s.f.) concluyó que el bienestar es multidimensional, y está compuesto por los siguientes factores:

- Estándares de la vida material (ingreso, consumo y riqueza)
- Salud
- Educación
- Actividades personales, incluyendo el trabajo
- Voz en los asuntos políticos y de gobierno
- Relaciones sociales
- Medio ambiente (incluyendo condiciones presentes y futuras)
- Seguridad económica y física.

Por su parte, una comisión nombrada por el gobierno sueco estableció los siguientes rubros (Erikson, 1996):

- Salud y acceso al cuidado de la salud: habilidad para caminar 100 metros, varios síntomas de enfermedad, contacto con enfermeras y doctores.
- Empleo y condiciones de trabajo: experiencias de desempleo, exigencias físicas del trabajo, posibilidad de salir del lugar de trabajo durante las horas laborales.
- Recursos económicos: ingreso y riqueza, propiedad, habilidad para cubrir gastos inesperados de hasta mil dólares en una semana.
- Educación y capacitaciones: años de educación, nivel de educación alcanzado.

- Familia e integración social: estado civil, relaciones con amigos y parientes.
- Vivienda: número de personas por habitación, comodidad.
- Seguridad de la vida y de la propiedad: exposición a la violencia y robos.
- Recreación y cultura: actividades en el tiempo libre, viajes de vacaciones.
- Recursos políticos: votar en las elecciones, ser miembro de sindicatos y partidos políticos, habilidad para presentar quejas.

Más recientemente, la ONU ha ido más allá de los conceptos anteriores para arribar al de “desarrollo humano” (2004), el cual comprende tres indicadores: esperanza de vida, nivel educativo y PIB. El Banco Mundial (2013b) publica muchos indicadores dentro de su página de desarrollo social. En México, la Secretaría de Desarrollo Social (Sedesol, 2013) también da a conocer periódicamente los avances en la materia.

En cuanto a las acciones para aumentar la calidad de vida, pueden citarse los “Objetivos del Milenio” adoptados por la ONU en 1999, en vísperas del siglo XXI, los cuales debieron cumplirse en 2015. Periódicamente se dan a conocer los avances a fin de analizar los logros y las carencias. Dichas metas son:

1. Erradicar la pobreza extrema y el hambre.
2. Lograr la enseñanza primaria universal.
3. Promover la igualdad de género y el empoderamiento de la mujer.
4. Reducir la mortalidad de los niños menores de cinco años.
5. Mejorar la salud materna.
6. Combatir el VIH/SIDA, el paludismo y otras enfermedades.
7. Garantizar la sostenibilidad del medio ambiente.
8. Fomentar una alianza mundial para el desarrollo.

Aunque hubo avances, no se cumplieron los objetivos mencionados. Por tanto, la Organización de las Naciones Unidas estableció 17 Objetivos para el Desarrollo Sostenible, los cuales deberán cumplirse en 2030 (ONU, 2016).

Como puede verse en las breves descripciones anteriores, no hay coincidencia total en los rubros por considerar dentro del concepto objetivo de calidad de vida o de bienestar.

Además, en el caso de México, Rojas (2009) encontró un peso diferencial de diversas esferas de la vida en cuanto a la satisfacción de la existencia en general, dependiendo de la situación de las personas. Por ejemplo, para los trabajadores con familia ésta resultó la más importante, seguida por salud y trabajo, después el aspecto económico y, finalmente, las amistades y la colectividad. Estos hallaz-

gos confirman la división en secciones respecto a la calidad de vida en vez de evaluarla como un todo.

En referencia a los países o las poblaciones, puede hablarse de niveles de corrupción, impartición de justicia, protección contra la delincuencia, servicios municipales (agua potable entubada, pavimento, parques y jardines, electricidad disponible para los hogares así como alumbrado público, y así sucesivamente).

En lo que se refiere a la insatisfacción de muchos economistas respecto a tomar en consideración sólo aspectos objetivos, ya están incluyendo un enfoque subjetivo (Layard, 2006): cómo se sienten los individuos respecto a su propia vida. Inclusive la felicidad se ha asociado al desempeño económico de los países. Oswald (1997), después de analizar datos de países industrializados y su desempeño económico, llegó a una conclusión: la mayor fuente de infelicidad fue el desempleo.

No obstante, Ashkanasy (2011) argumentó respecto a la carencia necesaria de una relación entre el desarrollo económico y la felicidad, pues existen diferentes formas de medir estas variables entre los diversos países.

Bernanke (2010), entonces presidente del Consejo de Gobernadores de la Reserva Federal de Estados Unidos, en su discurso por la inauguración de cursos en la Universidad de Carolina del Sur, el 8 de mayo de ese año, insistió en las limitaciones de la concepción tradicional de los economistas basándose sólo en los aspectos materiales para evaluar el nivel de vida e insistió en la necesidad de incluir los sentimientos subjetivos de las personas respecto a sus propias vidas.

Una suposición implícita en cuanto al ingreso per cápita radica en que todas las personas mantienen la misma actitud ante el dinero. Por el contrario, existen muchas investigaciones para mostrar la falsedad de esta hipótesis; sólo como un ejemplo, Tang (1995) identificó tres consideraciones de las personas hacia el efectivo, como símbolo de éxito, algo para administrar y algo malévolo.

Así, desde hace algún tiempo muchos economistas han intentado añadir aspectos subjetivos a los objetivos. Se reconoce a Easterlin (1974) como el primero en proponer una economía de la felicidad; inclusive planteó una paradoja: la mayoría de las investigaciones indican un menor nivel de felicidad entre las personas pobres *dentro* del país, pero cuando se comparan las naciones a lo largo del tiempo no se encuentra relación entre el ingreso per cápita y la felicidad individual. De hecho, parece existir una curva: la felicidad crece en la medida que el ingreso aumenta hasta cierto punto; posteriormente, más dinero entrante no significa más felicidad.

En México se ha hecho manifiesta la paradoja mencionada en el párrafo anterior: aun municipios reputados como pobres no dieron promedios inferiores al punto medio (cuatro) en una escala de uno a siete, en una investigación entre 100

municipios. La puntuación más baja correspondió al municipio de Campeche, con 4.79, y la más alta a Apodaca, Nuevo León, con 5.66 (Varios, 2013).

Graham (2005) analizó las posibles repercusiones de la globalización sobre la pobreza y la felicidad: mientras que aquella puede acarrear mejoras en los indicadores agregados, muchas personas pueden experimentar decrementos en su calidad de vida por el desempleo, si éste es el caso.

Una revisión epistemológica de la relación entre la economía y la felicidad así como un resumen del estado del arte en cuanto a estas dos importantes esferas de la vida humana la presentó Rojas (2009). Este mismo autor publicó un libro dedicado al estudio científico de la felicidad (2014), en el cual analiza diversas facetas de la misma desde ángulos diversos, como los sociales y los económicos.

A manera de conclusión: las mediciones tradicionales del nivel de vida dejan innumerables huecos, por lo tanto presentan graves deficiencias al respecto y deben ser completadas con otras perspectivas.

### *Enfoque subjetivo*

Desde este ángulo, cada persona es la única con posibilidades de indicar el grado en el cual experimenta su calidad de vida. En otras palabras, el punto central se refiere a las *preferencias* de las personas. Cualquier intento de alguien externo para juzgar dicha calidad sería una especie de imposición. Una objeción: cada individuo puede carecer de la información necesaria para determinar su situación. Por ejemplo, si una persona carece de la visión adecuada puede pensar que percibe bien los objetos pues nunca ha experimentado otra posibilidad. Quizá si se le hace un examen de la vista se volverá consciente de su deficiencia al considerar la posibilidad de ver las cosas con mayor nitidez. Al no establecer comparaciones, no puede advertir que tiene un problema de agudeza de la vista.

Sen (2001), ganador del Premio Nobel de Economía en 1998, ha descrito las dificultades no sólo respecto al concepto de nivel de vida sino también respecto a su medición; no obstante, su mayor aportación han sido los conceptos de “capacidades” y “funcionamientos”. Los últimos se entienden como “las cosas que logra hacer o ser al vivir” (Sen, 2001:55); las primeras representan “combinaciones alternativas de los funcionamientos que [una persona] puede lograr, entre las cuales puede elegir una colección” (2001:56); en otras palabras, se trata de la “habilidad real para lograr funcionamientos valiosos como parte de la vida” (2001:55).

Ruta, Camfiel y Donaldson (2007), con base en las ideas de Sen, definieron la calidad de vida como la semejanza entre las capacidades deseadas y las reales.

Los rubros considerados como componentes de la calidad de vida, de acuerdo con la Organización Mundial de la Salud (OMS) (ONU, 2016), son:

TABLA 1  
DOMINIOS Y FACETAS DE LA CALIDAD DE VIDA, DE ACUERDO  
CON LA ORGANIZACIÓN MUNDIAL DE LA SALUD

<i>Dominio</i>	<i>Facetas</i>
Salud física	Acciones de la vida diaria
	Dependencia de sustancias o apoyos medicinales
	Energía y fatiga
	Movilidad
	Dolor e incomodidad
	Sueño y descanso
	Capacidad de trabajo
Salud psicológica	Imagen corporal y apariencia
	Sentimientos negativos
	Sentimientos positivos
	Autoestima
	Espiritualidad/religión/creencias personales
	Pensamiento, aprendizaje, memoria y concentración
Relaciones sociales	Relaciones personales
	Apoyo social
	Actividad sexual
Entorno	Recursos financieros
	Libertad, seguridad física y protección
	Salud y cuidado: disponibilidad y calidad
	Entorno hogareño
	Oportunidades para adquirir información y nuevas habilidades
	Participación y oportunidad de participación en recreación y descanso
	Entorno físico (contaminación/ruido/tráfico/clima)
	Transporte

FUENTE: elaboración propia.

Como es fácil apreciar, varias de las facetas se relacionan íntimamente con los indicadores objetivos mencionados antes; sin embargo, en la línea de investigación presente a lo largo de esta obra se trata de analizar la perspectiva individual, como ya se mencionó.

La conocida organización mundial de encuestas Gallup establece cinco áreas para tasar el bienestar y le encargó a un grupo de científicos validar un instrumento al respecto (Sears *et al.*, 2014):

- Propósito en la vida
- Relaciones sociales
- Aspectos financieros
- Salud
- Involucramiento en la colectividad

En cambio, la OECD (2015b) enumera los factores integrantes del bienestar individual (medidos mediante más de 30 indicadores):

#### *Calidad de vida*

- Balance entre la vida y el trabajo
- Escolaridad y habilidades
- Relaciones sociales
- Participación en la política y el gobierno
- Calidad del ambiente
- Seguridad personal
- Bienestar subjetivo

#### *Condiciones materiales*

- Ingreso y riqueza
- Empleo y remuneración
- Vivienda

Esta institución incluye cuatro tipos de capital: ambiental (bosques y áreas verdes, disponibilidad de agua fresca, emisión de gases contaminantes, etc.); económico (deudas, bienes materiales, patentes, etc.); humano (escolaridad, salud, obesidad, etc.) y social (confianza en otras personas, en el gobierno, en las instituciones públicas, etc.), los cuales considera pilares para la conservación del bienestar en el futuro.

Alarcón (2006), en Perú, construyó un instrumento (Escala de Felicidad de Lima) y llegó a establecer cuatro factores: sentido positivo de la vida, satisfacción con la vida, realización personal y alegría de vivir.

Un resultado interesante de la OECD (2015b) se refiere a los niveles de sentimientos positivos y negativos: en todos los países considerados en el estudio, los primeros prevalecen sobre los segundos. De los participantes en las encuestas, 70% afirmó estar satisfecho con su vida. En México, alrededor de 75% declaró dicha satisfacción; un porcentaje semejante resultó al comparar los sentimientos positivos con los negativos.

Esta misma organización publica periódicamente los resultados de encuestas en el ámbito mundial sobre la evaluación de las personas respecto a su calidad de vida y su felicidad (“How is life? Measuring well being”). Los resultados, desglosados por países, se dan a conocer en varios idiomas, incluyendo el español, y pueden consultarse en su página electrónica (<[www.oecd.org](http://www.oecd.org)>).

Inclusive ha dado a conocer resultados específicos para cada uno de los estados de México tomando indicadores de diversas fuentes, los cuales van desde la disposición de la basura hasta la satisfacción con la vida (OECD, 2015b).

Asimismo, presenta en su página web un instrumento para estimar la propia calidad de vida. Así, una persona puede responder las preguntas y compararse con el promedio de su país. La página es <[www.oecdbetterlifeindex.org](http://www.oecdbetterlifeindex.org)>; existe versión en español. Además, permite obtener resultados por país y, en el caso de México, por estado. Así puede uno conocer cómo se sienten los habitantes de cada entidad federativa respecto a los rubros del bienestar.

En cuanto a las facetas subjetivas entre dos culturas semejantes y, al mismo tiempo, en ambientes un tanto diferentes, ya en 1986, Díaz Guerrero investigó los puntos de vista de 60 familias en Monterrey, México, y 60 mexicoestadounidenses en San Antonio, Texas; inquirió sobre aspectos de relaciones familiares, económicos y psicológicos. Sus conclusiones: las variables psicológicas mostraron la mayor correlación con la calidad subjetiva de vida, seguidas por las sociales (especialmente con la familia); en tercer lugar apareció la salud física, seguida por los aspectos económicos. La calidad de vida se midió mediante un cuestionario.

Veenhoven (2009) distinguió entre el bienestar de las naciones y el de los individuos. En el caso de las primeras, es necesario considerar las oportunidades brindadas por el medio circundante, incluyendo los aspectos ecológicos y su situación geopolítica, y los resultados, además de su buen funcionamiento y la continuidad del mismo, así como los aspectos éticos y morales. En cuanto a los individuos, su calidad de vida (esta denominación la hace sinónimo de bienestar) también considera las oportunidades brindadas por el entorno, las posibilidades de vivir “bien”; el equipamiento de la persona para lidiar con los problemas —en términos de Sen (2001), sus capacidades— o, también, el significado atribuido a la propia existencia; y, como último componente, el deseo y el logro de llevar una vida prolongada y feliz. Después de analizar estadísticas publicadas sobre un

conjunto numeroso de naciones obtuvo un resultado: en términos generales, existe una asociación positiva entre el bienestar de las naciones y el de sus habitantes.

También se ha encontrado que diversos factores demográficos inciden sobre la percepción de calidad de vida. Así, la edad juega un papel importante (Lugo Aguilar y Trujillo Grás, 2003; Vera Noriega y Montaña Robles, 2002). Igualmente, el lugar de residencia puede constituir un factor de trascendencia (Lugo Aguilar y Trujillo Grás, 2003).

Además, algunos padecimientos se han asociado a la disminución de la calidad de vida; así, por ejemplo, la depresión implica relaciones negativas con el factor mencionado (Bonicatto, Zaratiegui, Lorenzo y Pesina, 2001).

Desde el punto de vista del entorno, la carencia de satisfactores implica niveles bajos de calidad de vida (Dressler y Bernal, 1982), por una parte; por la otra, mejoras en los servicios municipales acarrear mejores percepciones al respecto (Hernández-Ponce y Reimel de Carrasquel, 2004).

Así pues, es importante señalar la publicación de una encuesta llevada a cabo por el Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI, 2012), entre la población mexicana, en la cual se preguntó el tiempo dedicado a cada una de las diversas actividades diarias. Esta investigación se llevó a cabo por primera vez en 1996; posteriormente, el mismo INEGI (2013a) llevó a cabo una encuesta entre 5 967 mujeres y 4 687 hombres, entre 18 y 70 años, respecto al bienestar, la cual comprendió variables tales como satisfacción con la vida, felicidad, salud percibida, estados anímicos y otros aspectos. Sin embargo, no se ligaron las respuestas a las preguntas en ambas encuestas (quizá por desconocer la propuesta de Kahneman, Krueger, Schkade, Schwarz y Stone, 2004), con lo cual no se llegó a completar el estado nacional de bienestar. De todas formas, esta institución también da a conocer periódicamente los resultados de encuestas, en México, sobre el bienestar percibido por parte de la población. Inclusive, en la publicación de 2015 incluye aspectos de la eudemonía, concepto que se aborda más adelante.

Es muy importante mencionar el trabajo de Diener, Suh, Lucas y Smith (1999) respecto al bienestar subjetivo; estos autores pasaron revista a investigaciones efectuadas en los últimos 30 años hasta esa fecha; entre sus conclusiones mencionaron que la calidad de vida es un constructo con varias facetas, las cuales pueden resumirse en seis continuos, cada uno con dos extremos: alegría-culpa y vergüenza, júbilo-tristeza, satisfacción-ansiedad y preocupación, orgullo-enojo, afecto-dis-trés, felicidad-depresión, éxtasis-resentimiento. Cada uno de estos extremos conlleva un efecto sobre la existencia: satisfacción con la vida actual, satisfacción con la vida pasada, satisfacción con el futuro, y perspectiva de los otros significantes sobre la vida del individuo. No señalaron repercusiones sobre la existencia respecto a la última categoría.



Otro aspecto que merece atención se refiere a las repercusiones contraproducentes del estrés (el cual disminuye la calidad de vida) desde la perspectiva orgánica, sobre lo cual se han publicado innumerables trabajos. Por ejemplo, Kiecolt-Glaser, McGuire, Robles y Glaser (2002) pasaron revista a artículos publicados desde 1939 hasta 2001 sobre las emociones negativas y el estrés y sus repercusiones orgánicas; las conclusiones fueron en el sentido de la existencia de relaciones entre el primero y una serie de afecciones tales como enfermedades infecciosas, retardo en el saneamiento de heridas, padecimientos cardiovasculares, etcétera.

No son tan numerosos los informes respecto a los efectos positivos del bienestar, la felicidad o la satisfacción sobre la salud física. Como ejemplos pueden citarse las investigaciones de Cohen, Doyle, Turner, Cuneyt y Skonner (2003), quienes llevaron a cabo un experimento consistente en inocular virus del resfriado común a voluntarios (159 hombres y 175 mujeres); encontraron una asociación positiva entre los estados emocionales de felicidad, contento, relajamiento y viveza y la resistencia al resfriado común, aun después del control de otras variables tales como la masa corporal, edad, sexo y nivel de escolaridad.

Inclusive, Grinde (2012) publicó un libro sobre la biología de la felicidad, en el cual analiza el papel del sistema nervioso y su evolución y cómo los sentimientos tanto positivos como negativos convergen en ciertos circuitos cerebrales; además, proporciona algunos indicios respecto a las maneras de disminuir la afectividad lesiva e incrementar la favorable.

Scorsolini-Comin y Dos Santos (2010), en una búsqueda de artículos publicados entre 1970 y 2008, señalaron que sólo se tocaron tangencialmente los temas de felicidad, calidad de vida y bienestar en trabajos relativos a la promoción de la sanidad, en vez de analizar directamente las repercusiones de estas facetas sobre la salud.

Una pregunta surge: ¿el bienestar y el malestar muestran los correlatos biológicos en un continuo, o sea, se encuentran en una escala bipolar con extremos opuestos? Ryff *et al.* (2006) analizaron esta posibilidad entre 135 mujeres de la tercera edad; la respuesta a la pregunta fue negativa pues en siete de nueve medidas no encontraron la supuesta polaridad. En otras palabras, el bienestar mostró repercusiones orgánicas diferentes al malestar.

Pero de acuerdo con los resultados de Gerstenbluth, Rossi y Triunfo (2008) en una investigación con habitantes de la región del Río de la Plata (Argentina y Uruguay), empleando los datos de Latinbarómetro de 2004, la relación causal va de la salud física a la felicidad. Encontraron, además, algunos datos para corroborar estos hallazgos en otras latitudes: las personas casadas tienden a expresar mayores niveles de felicidad; ésta manifiesta una forma de U pues su punto

menor se encuentra entre los 50 y los 54 años, aproximadamente, y después aumenta de manera lenta.

Veenhoven (2008) pasó revista a 30 investigaciones publicadas respecto a las relaciones entre la felicidad y la salud y llegó a las siguientes conclusiones: la felicidad no cura las enfermedades, pero contribuye a prevenirlas y sí ayuda a prever la longevidad en las poblaciones sanas; su efecto es comparable al de no fumar.

En este tenor, a resultados semejantes llegaron Diener y Chan (2011) después de revisar diversos estudios efectuados en variados países por diferentes autores, siguiendo diferentes métodos.

Mediante la risa se ha intensificado una terapia en los últimos tiempos a fin de incrementar la calidad de vida, aunque esta expresión de alegría es transitoria. Así, Lancheros García, Tovar Valle y Rojas Bermúdez (2011) describieron algunos de los estudios en donde se demuestra la influencia benéfica de la risa, así como sus correlatos fisiológicos y anatómicos por la vía de los cuales se afecta positivamente la salud.

A su vez, Borghesi y Vercelli (2012), después de pasar revista a la literatura sobre la felicidad, la salud y el ingreso económico, encontraron una relación curvilínea: cuando este último se incrementa también lo hacen las otras dos, pero sólo hasta cierto punto calificado como “bajo”, después del cual adquieren preeminencia otros factores.

Es importante destacar que desde el punto de vista de la felicidad no importa tanto el estado real de la salud física, sino cómo se siente la persona al respecto. Zhang, Shan y Jiang (2014) informan de un estudio cualitativo llevado a cabo entre pacientes chinos ancianos y con enfermedades crónicas; surgieron cuatro temas principales: la felicidad viene de la satisfacción con diversas esferas, igualmente está relacionada con la responsabilidad hacia ellos mismos y hacia otras personas, con dejar que la naturaleza siga su curso, y balance proactivo (mantener una actitud favorable).

Seguramente un caso dramático es el del famoso físico inglés Stephen Hawking, condenado por una enfermedad a vivir en una silla de ruedas y, además, sin poder hablar ni llevar a cabo muchas acciones normales para otras personas. Sin embargo, declaró:

Mi discapacidad no ha sido un obstáculo serio para mi trabajo científico. De hecho, en cierto sentido ha sido una ventaja: no he tenido que dar clase o enseñar a estudiantes de licenciatura, y no he tenido que asistir a tediosos comités que tanto tiempo quitan. Así que he podido dedicarme por completo a la investigación [...] (2014:143-144) [...] He tenido una vida completa y satisfactoria. Creo que los discapacitados deberían concentrarse en las cosas que su

incapacidad no les impide hacer y no lamentarse por las cosas que no pueden hacer [...] (2014:146) [...] Me la he pasado en grande estando vivo y dedicándome a la investigación en la física teórica. Soy feliz y he aportado algo a nuestra comprensión del universo (Hawking, 2014:148).

Por su parte, Warr (1978) incluyó grandes factores dentro del bienestar psicológico: afectividad positiva, afectividad negativa, ansiedad respecto a diversos aspectos (familia, dinero, salud, etc.) y satisfacción con la vida; previno: la felicidad no es sinónimo de bienestar, aunque es parte de éste.

Volviendo al tema de las definiciones, la OMS (ONU, 2016) conceptuó la calidad de vida como “la percepción de los individuos como su posición en la vida en el contexto de la cultura y los sistemas de valores en los cuales viven y en relación con sus metas, expectativas, estándares y preocupaciones”. Se nota, entonces, una marcada tendencia hacia la consideración de los aspectos subjetivos.

La mayoría de los investigadores respecto al bienestar subjetivo lo conciben como un territorio multifacético en vez de un constructo unitario. “El bienestar subjetivo constituye una categoría amplia de fenómenos que incluye las respuestas emocionales, las satisfacciones en diversos dominios y los juicios globales de la vida” (Diener, Suh, Lucas y Smith, 1999:277). Por ende, la OECD advierte (2011:11): “No podemos esperar un consenso diáfano respecto al significado del bienestar”.

Además, la cultura también influye en la concepción del término. Por caso, en el chino antiguo no existía un término para denotar la felicidad sino hasta recientemente; además, el confucianismo prevalente no indica el bienestar individual sino el colectivo; se coloca el énfasis en la armonía entre las personas, la sociedad y la naturaleza (Lu, Gilmour y Kao, 2001).

No obstante, se han llevado a cabo intentos para llegar a un acuerdo. Por ejemplo, Diener (1994) definió al bienestar subjetivo como los niveles, a largo plazo, de afectos positivos (incluyendo la satisfacción con la vida) y la ausencia de negativos. En términos generales es la concepción más aceptada. Más detalladamente, se considera que el bienestar está compuesto por dos grandes ramas: los aspectos afectivos y el cognitivo, o también, satisfacción, especialmente con la vida (Pavot y Diener, 1993).

## HEDONISMO Y EUDEMONÍA

Se ha clasificado la búsqueda de la felicidad desde dos ángulos: hedonismo (del griego *hedoné*, placer) y eudemonía (del griego *eu*, bueno, adecuado, excelente, y

*daímon*, guía, según la tradición platónica). El primer concepto se refiere, según la Real Academia Española, a la “teoría que establece el placer como fin y fundamento de la vida”. Desde esta perspectiva, gozar es el motor existencial. Waterman (1993) es reputado como uno de los primeros autores en establecer la distinción antes mencionada.

Aquí es preciso recordar la generación de endorfinas cuando la persona se encuentra disfrutando de algo; estas sustancias, consideradas opioides constituyen defensas contra infecciones, dolor, etc. Existen diversas formas de generarlas, por ejemplo, mediante el ejercicio físico (Sinaei, Kargarfard, Sharifi, Rouzbahani y Arabzadeh, 2011) o las relaciones afectuosas (Machin y Dunbar, 2011), entre otras maneras. El punto fundamental consiste en disfrutar la acción efectuada en el momento.

Por ejemplo, disfrutar los alimentos, sobre todo en compañía de la familia, está relacionado con la satisfacción en la vida, según encontraron Schnettler, Denegrí, Miranda, Sepúlveda, Mora y Lobos (2014) en una investigación entre 1 277 habitantes de la región central de Chile. Así no sólo se satisface una necesidad biológica sino también una social al mismo tiempo.

No obstante, la búsqueda del placer inmediato puede conducir a adicciones: alcohol, tabaco, drogas, juegos de azar, etc. Por lo tanto, es necesario tener control sobre los aspectos hedónicos.

Ahora bien, la eudemonía es el “estado de satisfacción debido generalmente a la situación de uno mismo en la vida”, de acuerdo con la Real Academia Española. A este término se le ha entendido como la plenitud del ser; es decir, la realización completa de todas las potencialidades del ser humano, incluyendo los máximos valores tales como la justicia y la virtud, entre otros, es decir, se trata de un florecimiento total.

Ryff y Singer (2008) le asignaron a la felicidad el significado de autorrealización: ser uno mismo de acuerdo con las propias disposiciones y talentos. Estos autores, además, pasaron revista a diversas concepciones del bienestar de filósofos tales como Mill y Russell, aparte de Aristóteles. Después Ryff (2013) propuso seis dimensiones de eudemonía: relaciones positivas con los demás (incluyendo el amor), crecimiento personal, propósito en la vida, control del medio ambiente, autoaceptación y autonomía. Estos factores se midieron anteriormente en una investigación conjunta con Keyes (Ryff y Keyes, 1995).

Por su parte, Keyes (2002, 2003) concibió el bienestar como un estado de “florecimiento”, en el cual la persona goza de completa salud mental, a la cual divide en tres conjuntos: emocional (afectos positivos, satisfacción con la vida y felicidad); social (aceptación de los otros, creencia en una acción colectiva para cambiar las situaciones así como la potencialidad para contribuir a dicha trans-

formación, coherencia y pertenencia a la colectividad), y funcionamiento positivo (autoaceptación, desarrollo personal, propósito en la vida, autonomía, relaciones positivas con los demás, y posibilidad de cambiar el entorno). Como puede verse, este concepto de salud mental está íntimamente ligado a la eudemonía. En contraposición, las personas pueden estar en un estado de languidez o apatía, es decir, pasar por la vida casi “sin pena ni gloria”, como se dice comúnmente: tener un trabajo, una familia, un ingreso económico, etc. Este autor sostiene otro argumento: la salud y la enfermedad mental no forman dos extremos de un continuo. La salud mental, como antes se expresó, consiste en el florecimiento, mientras que la enfermedad está plagada de sentimientos negativos: depresión y otros semejantes.

Vittersø (2013) estableció una diferenciación entre los dos tipos de felicidad mencionados: la finalidad del placer es facilitar la estabilidad y la adaptación, mientras el fin de la eudemonía es propiciar el crecimiento y el acomodo, siendo ambos enfoques necesarios para el funcionamiento óptimo de la persona.

#### FUENTES DE LA FELICIDAD

Se han propuesto, a lo largo de los años, diversos orígenes de la felicidad. Matthews (2013) llevó a cabo un resumen de las diversas posturas al respecto y presentó un modelo en el cual aparecen factores hereditarios y adquiridos, además de factores motivacionales, cognitivos, físicos y de personalidad. Por lo tanto, la experiencia de aquélla es un interjuego de todos estos factores para llevar a los individuos a experimentar diversos grados de bienestar.

#### *La felicidad en el trabajo*

Ahora bien, como se ha señalado anteriormente, el trabajo constituye una esfera trascendente en la vida adulta. Por ende, ahora la atención se vuelca hacia esta área.

La OIT (2013) indica:

El trabajo decente resume las aspiraciones de la gente durante su vida laboral. Significa contar con oportunidades de un trabajo que sea productivo y que produzca un ingreso digno, seguridad en el lugar de trabajo y protección social para las familias, *mejores perspectivas de desarrollo personal e integración a la sociedad, libertad para que la gente exprese sus opiniones, organización y participación en las decisiones que afecten sus vidas, e igualdad de oportunidades y trato para todas las mujeres y hombres* (énfasis de FAG.)

Nótese la coincidencia de estos conceptos con algunos puntos del enfoque eudemónico. Por lo tanto, se encuentran algunos temas recurrentes en los artículos publicados al respecto: satisfacción en el trabajo, satisfacción con el superior y los compañeros, recursos para llevar a cabo las tareas, absorción en el trabajo, compromiso hacia la organización y así sucesivamente. Si se desea una revisión de los conceptos y los niveles (individual, departamental, etc.) así como las fuentes y las consecuencias de la felicidad en el trabajo, puede consultarse el artículo de 2010 de Fisher.

Por su parte, la OECD publicó sus criterios para medir la calidad del trabajo entre los países: salarios (monto y disparidad entre los puestos); seguridad (riesgo de desempleo); discrepancia (entre las demandas: presión por el tiempo y riesgos; y los recursos proporcionados: autonomía y oportunidades de aprendizaje, y relaciones personales); con estos criterios, esta organización dio a conocer comparaciones entre diversos países (Cazes, Hijzen y Saint-Martin, 2015). Nótese algunas coincidencias con el enfoque eudemónico.

Además, ya desde 1957 McGregor propuso las teorías X y Y de la gerencia. La primera, tradicional, parte de varias suposiciones: las personas son indolentes, carecen de ambición, rehúyen las responsabilidades y prefieren ser dirigidas. Por tanto, la gerencia debe tomar la responsabilidad de organizar todos los elementos para lograr fines económicos así como dirigir las tareas y controlar los actos de los trabajadores.

En cambio, la teoría Y parte de otras suposiciones: las personas no son, por naturaleza, pasivas sino están motivadas, tienen potencial de desarrollo así como para asumir responsabilidades y la disposición de alcanzar metas valiosas. Por lo tanto, la tarea fundamental del gerente consiste en crear oportunidades, liberar el potencial, eliminar obstáculos y propiciar el crecimiento personal.

En 1961, Likert, después de una serie de comparaciones entre los gerentes de mayor y menor productividad, y luego de una revisión de diversas obras sobre administración, llegó a proponer una nueva teoría en la cual hizo énfasis en varios puntos: participación de los trabajadores en las decisiones, ampliación de las áreas donde éstos ejercieran su autocontrol y autodirección, así como el estímulo del sentimiento de importancia y valor personal mediante la autorrealización, la curiosidad y el deseo de nuevas experiencias.

Posteriormente surgió el modelo de liderazgo transformador (Bass, 1985a, 1985b), el cual denota los siguientes comportamientos básicos: influencia idealizada, motivación inspiradora, estimulación intelectual y consideración individualizada.

Al respecto, Valdiserri y Wilson (2010) llevaron a cabo una investigación en siete pequeñas empresas de construcción en Estados Unidos y analizaron las

asociaciones entre el estilo de liderazgo y la satisfacción de los empleados, así como su efectividad. Tal como se esperaba, las asociaciones fueron significativas entre los rasgos del liderazgo transformador y las dos variables mencionadas.

En un experimento efectuado en una institución bancaria de Estados Unidos, Barling, Weber y Kelloway (1996) dieron una capacitación consistente en una sesión de un día, seguida por cuatro sesiones individuales y mensuales de refuerzo sobre liderazgo transformador a un grupo aleatorio de nueve gerentes de distintas sucursales. Después compararon los resultados en cuanto al compromiso de los empleados, así como respecto al número de créditos personales otorgados a los clientes y el número de tarjetas de crédito aprobadas. Los datos indicaron superioridad en las sucursales cuyos gerentes habían sido capacitados, denotándose así las repercusiones de este tipo de liderazgo tendiente a la motivación eudemónica.

Una temática con relativa menor investigación es la referente a la relación entre la felicidad o el bienestar de los trabajadores y sus consecuencias en el funcionamiento de las organizaciones. A este respecto, Harter, Schmidt y Keyes (2003) llevaron a cabo un meta-análisis de encuestas de la organización Gallup; encontraron una clara asociación entre varias oraciones, tales como: “conozco lo que se espera de mí”, “mis opiniones cuentan” y “estoy comprometida(o) con la organización” con indicadores de baja rotación de personal, satisfacción de los clientes, productividad y utilidades. Dos reactivos, claramente relacionados con la eudemonía, se asociaron con los cuatro indicadores mencionados: “oportunidades de trabajar en lo que hago mejor” y “oportunidad para aprender y desarrollarme”, En otras palabras, hay indicios de la efectividad de los aspectos eudemónicos para la efectividad organizacional.

En la práctica, aunque sin referencia específica a la felicidad de tinte eudemónico, desde 1971 (Hackman y Lawler) han rediseñado los puestos de trabajo para dar mayor variedad a las tareas: autonomía, es decir, participación en las decisiones respecto al propio trabajo; tareas integrales (en contra de fragmentarias como en una línea de producción o ensamble); retroinformación (conocimiento del grado de avance en las tareas); relaciones (oportunidad de establecer vínculos con colegas, clientes o superiores), y amistades (lazos afectuosos con otros trabajadores. Como puede verse fácilmente, este enfoque va en contra de las tareas rutinarias y fragmentarias, promulgadas por el enfoque de la administración científica de Taylor (1911) y en línea con la felicidad eudemónica. En su trabajo inicial, Hackman y Lawer (1971) denominaron “agrandamiento del trabajo” a la nueva postura; pero se confundió con dar más tareas a los trabajadores, por ello después se cambió la denominación a “enriquecimiento del trabajo” (véase el capítulo 22 de este libro).

No obstante, parecen existir diferencias en cuanto a la aceptación del modelo de enriquecimiento del trabajo, principalmente proveniente de la motivación para el desarrollo personal, tal como lo reconocieron Hackman, Oldham, Janson y Purdy (1975): si las personas no presentan dicho móvil, el enfoque no prosperará.

Por ejemplo, Casey y Robbins (2012) encontraron mayores puntuaciones en los cuestionarios diseñados para apreciar la posibilidad de implantar el enriquecimiento del trabajo en varias empresas de Estados Unidos al compararlas con los empleados de Nicaragua y Guatemala. En sus conclusiones indicaron la posible influencia de la cultura y el sexo.

Con lo expresado en los párrafos anteriores puede aseverarse la transformación, aunque lenta quizá, del trabajo desde el enfoque tayloriano hacia una consideración más eudemónica.

Por otro lado, un aspecto merecedor de mucho interés en las investigaciones ha sido el de agotamiento profesional (*burnout*), el cual se presenta con frecuencia, según algunos autores, entre los trabajadores que laboran en contacto con las personas, especialmente en el sector de la salud y de la educación (véanse, por ejemplo, Ortiz y Arias, 2009; Llorens, Rodríguez y Hernández, 2014). Así, Sobrequés *et al.* (2003) encontraron una relación negativa entre la satisfacción laboral y el desgaste profesional entre una muestra de médicos de atención primaria.

Igualmente, Molina Sigüero *et al.* (2003) hallaron una relación positiva entre el desgaste profesional y la psicopatología también entre médicos de atención primaria. Estas asociaciones entre dichos fenómenos psicológicos no sólo afectan la calidad de vida de los trabajadores de la salud y de los pacientes, sino también pueden incidir en la efectividad de la organización. Por ejemplo, Cebrià *et al.* (2003) encontraron que entre mayor era el desgaste profesional había un mayor gasto farmacéutico entre los médicos de atención primaria. Por su parte, Naylor *et al.* (2004) informaron que un mejor tratamiento de las enfermeras reducía la tasa de readmisiones (y por ende los costos) en ancianos con fallas cardíacas. Este mejor tratamiento puede ser consecuencia de mayor satisfacción en el trabajo, menor desgaste profesional y, por lo tanto, de mejor calidad de vida. Así pues, puede esperarse una influencia positiva de la calidad de vida sobre la salud mental y física de los trabajadores así como una mejor efectividad organizacional.

En Arias Galicia y Juárez García (2012) pueden encontrarse múltiples investigaciones al respecto.

Otra de las consecuencias de la calidad de vida en el trabajo es la intención de permanecer en la organización y/o en la ocupación. En una investigación entre 531 médicos, enfermeras y laboratoristas en un hospital de Toluca y cuatro de San Luis Potosí, se encontró que la mayor incidencia sobre la intención de



permanecer en la organización perteneció al compromiso afectivo de las personas con la organización y éste a su vez, estuvo propiciado por apoyo percibido de la organización, el apoyo del superior y la autoexpresión (Arias, 2015). En otras palabras, el apoyo social y organizacional (componentes de la calidad de vida) y otro factor equiparable a la autoestima (elemento también de la calidad de vida) mostraron influencias sobre un posible resultado organizacional: menor tasa de rotación de personal.

En muchas organizaciones, en la actualidad, se ha instaurado la política de la responsabilidad social en uno de cuyos puntos se encuentra la respectiva a proporcionar a los trabajadores. La International for Standardization Organization (ISO, 2015) estableció la norma ISO 26000, la cual, a diferencia de los demás estándares, no es obligatoria sino optativa para las organizaciones; en ella se establece la posibilidad de influir al adoptarla, entre otros aspectos importantes, sobre “[...] el mantenimiento de la moral, el compromiso y la productividad de los empleados”. En otras palabras, se procura el bienestar de los trabajadores. Esta organización se encarga de establecer normas de observancia en las diversas acciones organizacionales: producción, manejo de alimentos, cuidado del ambiente, entre otras, además de la ya mencionada norma.

Por su parte, la OECD (2015a), la cual agrupa a los países más desarrollados del mundo, incluyendo a México, también lanzó una serie de recomendaciones respecto a la responsabilidad social de las organizaciones, incluyendo la capacitación, la salud, la ocupación y otros aspectos igualmente importantes en relación con los trabajadores. Naturalmente se incluyen otras sugerencias relativas al medio ambiente, la satisfacción de los clientes y otros aspectos de las relaciones con la colectividad.

Un punto trascendente en cuanto a la disminución de la calidad de vida es el referente a los costos sociales de la carencia de trabajo, es muy probable la elevación del estrés (factor incidente de forma negativa en la calidad de vida) de quienes se encuentran desempleados, lo cual aumentará los costos de la salud pública.

A este respecto, las tasas de desempleo se han visto incrementadas en los últimos tiempos. Además, en muchas organizaciones se ha puesto de moda el adelgazamiento organizacional (*downsizing*). Además, la reingeniería mal entendida ha llevado también a la disminución de empleos. Es común encontrar en los diarios noticias respecto al despido de miles de trabajadores en diversas latitudes del planeta.

Las investigaciones de los efectos del desempleo sobre la calidad de vida en Iberoamérica son poco numerosas. En una, Bonantini *et al.* (2004), efectuada en la región de Rosario, Argentina, entre personas desocupadas, encontraron

80.76% padeciendo ansiedad psíquica, 72.8% afectados por irritabilidad, 70.4% con pesimismo, y así sucesivamente hasta 29.1% con inapetencia y 23.1% con ideas o intenciones de suicidio. Empero, no hubo comparación con personas ocupadas y, por ende, no puede llegarse a una conclusión adecuada.

García-Valencia *et al.* (2008) encontraron, como causas principales de suicidios entre 108 casos, utilizando el método de autopsia psicológica, la ruptura con la pareja afectiva, las dificultades económicas y el desempleo. Esta pesquisa la llevaron a cabo en Medellín, Colombia.

En Venezuela, Guarino y Sojo (2010) efectuaron una investigación entre 328 personas desempleadas: los hombres mostraron mayores índices de somatización en comparación con las mujeres, y éstas llevaban más tiempo sin trabajo; esta situación necesita de atención médica, lo cual aumenta los costos respectivos; el apoyo social sirvió como moderador de las asociaciones entre variables, es decir, el apoyo de parientes y amigos mitigó los efectos de la carencia de empleo. Estos autores hallaron mayor percepción de apoyo entre las mujeres, en cambio, los hombres mostraron menor deterioro físico y mental. Un factor atenuador de los problemas de salud física y mental en el desempleo, entonces, es el apoyo social.

En España, Montes Piñeiro y Louzán-Mariño (2013) compararon a obreros de la construcción, de los cuales 57 estaban desempleados, 54 eran trabajadores temporales, 52 eran trabajadores indefinidos y 56 laboraban por su cuenta. Los resultados indicaron diferencias significativas en el aspecto psicológico sólo entre los desempleados y los trabajadores temporales.

Gascón, Bolea y Martínez-Jarreta (s.f.) encontraron incrementos significativos en el distrés y los síntomas somáticos entre 86 desempleados al compararlos con 68 personas empleadas en Zaragoza, España; las puntuaciones de calidad de vida, en cambio, fueron menores.

Liem y Rayman (1982) pasaron revista a varias pesquisas respecto al desempleo. Citan los trabajos de Brenner, quien encontró que las admisiones de primera vez a los hospitales psiquiátricos, las tasas de mortalidad infantil, las muertes por enfermedades cardiovasculares y por aquéllas relacionadas con el alcoholismo, así como las de suicidios, se incrementaron espectacularmente en Estados Unidos a raíz del incremento en las tasas de desempleo. Estos autores mencionan también una investigación en la cual durante un año se estudió a una muestra de 40 obreros y 40 oficinistas casados, cesantes por adelgazamiento de las organizaciones así como por el cierre de plantas y los compararon con otra muestra pareada de personas con trabajo; los resultados indicaron que los síntomas de estrés y psiquiátricos fueron mayores entre los desempleados. Igualmente, las esposas mostraron más síntomas de depresión, ansiedad, fobias y mayor sensibilidad hacia las relaciones familiares. En otras palabras, el desempleo no afecta sólo

a los trabajadores sino también a las familias. Otra pesquisa citada por estas autoras es la emprendida por Rayman y Bluestone en Hartford, una población de Connecticut, Estados Unidos, y llevada a cabo durante un lapso de diez años; el objetivo principal fue determinar la manera en la cual las conexiones entre los costos del desempleo para los trabajadores y sus familias mostraban repercusión social. Quienes durante ese lapso, en un momento u otro, experimentaron la pérdida del trabajo, informaron respecto a serios problemas de estrés, así como graves limitaciones financieras; entre las formas más frecuentes de consecuencias, se informó de presión arterial elevada, alcoholismo, exacerbación del tabaquismo, insomnio, neurastenia, preocupación y ansiedad. Los hombres casados y con hijos mostraron más síntomas que los solteros, los autores concluyen indicando que las decisiones de las empresas en una localidad afectan no sólo la prosperidad económica del área sino también la calidad de vida y la salud de la colectividad.

Otra pesquisa se llevó a cabo entre 672 jóvenes australianos durante cuatro años. Se analizaron sus estados psicológicos repetidamente cada año. Quienes contaban con empleo, denotaron menor estado de ánimo negativo así como menos depresión y más autoestima. Igualmente, depositaron más confianza en el control personal de los eventos ocurridos a su alrededor (Winefield y Tigge-mann, 1990). Los autores aclaran un aspecto importante: como se trata de jóvenes dependientes de sus padres todavía, los efectos del desempleo pueden ser menores que en el caso de los adultos.

Otra de las consecuencias del desempleo puede ser la delincuencia. Por ejemplo, Mahajarah y Ali (2004) encontraron 69.2% de explicación de la varianza en cuanto a la frecuencia de crímenes graves por el desempleo; este porcentaje aumentó a 92.2% en el caso de delitos menores al considerar también el consumo de cerveza en el hogar. Su investigación se llevó a cabo en Trinidad y Tobago.

No debe desestimarse la influencia de los adelantos tecnológicos sobre el desempleo. En efecto, ya en muchas fábricas y organizaciones los robots (incluyendo dispositivos tales como los cajeros automáticos, los conmutadores telefónicos e internet) están desplazando a los trabajadores.

En Israel tuve la oportunidad de visitar una granja automatizada; los robots ordeñan a las vacas pues tienen información de cada una (fecha de nacimiento, de vacunación, productividad promedio de leche, fecha de la última ordeña, etc.), incluyendo la ubicación exacta de sus ubres. Cuando la vaca ya se siente muy cargada de leche se dirige hacia el robot (pues es premiada con un alimento muy de su gusto); si el robot “considera” (pues cada vaca lleva un chip con todo su historial) que ya es tiempo de ordeñarla, la deja pasar, en caso contrario la rechaza. Esta granja, con algo así como 400 vacas, es atendida por únicamente cuatro per-

sonas pues muchas funciones están automatizadas. Ésta es una prueba no sólo de adelanto tecnológico sino de cómo la imaginación, la creatividad, el afán de mejora, etc. (en resumen, factores eudemónicos) contribuyen a la calidad de vida y a la economía.

Volviendo al asunto del desempleo, la situación resulta más preocupante si se cumplen las profecías de Rifkin (1996): “en el futuro habrá pocas personas ilustradas con un trabajo (aquéllas con conocimientos suficientes para diseñar y manejar la alta tecnología) y millones de pobres cuya alternativa de vida será la prostitución y el crimen, si no se potencia la dedicación de esta fuerza de trabajo en aspectos sociales constructivos”.

En resumidas cuentas, si el trabajo es una forma de dar algún sentido a la vida así como una manera de ligar al individuo y a su familia con la sociedad, el desempleo trae serias consecuencias psicológicas, sociales, orgánicas y económicas (componentes de la calidad de vida), las cuales, a la larga, incrementarán los costos sobre la sociedad. Se requiere pues una visión de largo plazo así como una contabilidad social para reflejar los beneficios o los perjuicios de las empresas y las organizaciones sobre la sociedad y el ambiente.

### *Consecuencias disfuncionales*

Si bien desde la Antigüedad, como ha quedado expuesto anteriormente, se ha supuesto como meta final de la vida la búsqueda de la felicidad, pueden presentarse algunos aspectos contraproducentes. Por ejemplo, Tamir (2005) encontró lo siguiente en una serie de experimentos con estudiantes universitarios estadounidenses: las personas mejoraron su desempeño en situaciones de esfuerzo intenso y gran preocupación (estados contrarios a la felicidad), lo cual indica la necesidad de tomar en consideración la personalidad antes de pensar en la generalización respecto a la búsqueda universal de la felicidad.

Paradójicamente, buscar desesperadamente la felicidad o darle un altísimo valor puede conducir a la depresión, como resultó en una serie de estudios conducidos por Ford, Shallcross, Mauss, Floerke y Gruber (2015); esta asociación se presentó después de haber controlado otras variables tales como neuroticismo, sexo, escolaridad, ingreso económico y empleo. Igualmente, en dos investigaciones entre 59 y 70 mujeres estadounidenses, Mauss, Tamir, Anderson y Savino (2011) encontraron que esas féminas entre más valoraban y trabajaban para lograr la felicidad se encontraban más decepcionadas, menos satisfechas con la vida, con menor bienestar y mayor nivel de depresión, pero sólo si presentaban bajos niveles de estrés.

### ¿Cómo alcanzar la felicidad?

Seligman (2006) propuso la ecuación:

$$F = HA + C + V,$$

donde:

F= felicidad duradera.

HA= herencia, es decir, composición genética.

C= circunstancias. Por ejemplo, ingreso económico (aunque la mayor riqueza no está relacionada directamente con la felicidad), vivir con una pareja (en el ámbito internacional se ha encontrado mayor nivel de felicidad entre las personas casadas), relaciones sociales, edad (a mayor edad generalmente hay un incremento ligero sobre la felicidad), salud percibida, escolaridad (aumento ligero en la felicidad), sexo (ninguna relación con la felicidad), clima (*idem*), y religión.

V= volición: es decir, elementos susceptibles de ser cambiados a voluntad. Se incluyen aquí:

- *Pasado*: satisfacción, perdón, olvido, resignación y gratitud.
- *Presente*: placer, gratificación, gozo, éxtasis (lo más importante respecto a las acciones tales como el trabajo, el deporte, etc.), entusiasmo, fervor, fortalezas y virtudes (sabiduría, conocimiento, valor, amor, magnanimidad, justicia, moderación).
- *Futuro*: optimismo, esperanza, confianza, sentido y propósito en la vida, espiritualidad y trascendencia.

Si bien las tres perspectivas respecto al tiempo están ligadas, también existe un cierto rango de independencia, especialmente en lo relativo al futuro.

El punto trascendente en este enfoque se refiere a la posibilidad de transformar las actitudes y visiones respecto al futuro especialmente; en otras palabras, la felicidad depende en gran medida de cada persona. Como puede verse fácilmente, existe también una relación con la eudemonía.

Un factor facilitador del bienestar es dar y recibir apoyo social. Por ejemplo, una expresión de cercanía es el abrazo; así, Cohen, Janincki-Everts, Turner y Doyle (2015) llevaron a cabo un experimento con 404 adultos sanos en el cual los infectaron con el virus del resfriado común; estos autores evaluaron la frecuencia de los abrazos así como el apoyo social percibido y, tal como se esperaba, se encontró una relación negativa: la severidad de los síntomas fue menor entre más abrazos recibieron los participantes y mayor intensidad de la relación con

otras personas. La salud física, indudablemente, es un elemento importante de la felicidad.

### A MANERA DE CONCLUSIÓN

Después de pasar revista a las muy diversas concepciones de los términos calidad de vida, bienestar, felicidad, etc., se llega a la conclusión de que no existe consenso al respecto. Además son conceptos multifactoriales en vez de monolíticos; por ende, muchos investigadores emplean un índice combinado como representante de las diversas facetas del concepto de calidad de vida o bienestar.

Por todo lo anterior, en esta obra, por una parte, se utilizan como sinónimos los términos calidad de vida, felicidad y bienestar; por otro lado, la idea fundamental estriba en poder ofrecer a las instituciones y a las familias no sólo diagnósticos sino también sugerencias para incrementar la calidad de vida en las mismas. En un futuro, si las propias instituciones y las familias se prestan, podrán implantarse formas de lograr este objetivo. En este caso, podrán hacerse evaluaciones de esas posibles intervenciones (véanse los capítulos de Arias y Ceballos, y de Melgarejo y Arias en este mismo libro).

Quizá por esa posible relación entre la felicidad y algunos aspectos favorables para las organizaciones (tales como productividad, disminución del ausentismo y las renunciadas, mayor compromiso, etc.) ya muchas empresas en Estados Unidos han creado el cargo de gerente de felicidad (o alguna denominación semejante) cuya responsabilidad consiste en fomentar el bienestar de los trabajadores.

De igual forma, en México, una reputada institución educativa con intensos tintes empresariales ya fundó un Instituto de Ciencias de la Felicidad, en donde se ofrecen cursos y conferencias (con un costo).

Como un resumen de muchas investigaciones analizadas de tipo longitudinal, experimental y transversal, Lyubomirsky, King y Diener (2005) llegaron a una conclusión trascendente: la felicidad conduce al éxito en muchas esferas de la vida, incluyendo longevidad, trabajo, relaciones, salud, etcétera.

Por ello, Seligman (2002b) se lanzó a la tarea de poner al alcance de todos consejos basados en resultados de investigaciones científicas así como de su propia experiencia. No sólo escribió un libro sino también fundó y dirige en la Universidad de Pennsylvania el Centro de Psicología Positiva (estudio científico de las fortalezas y virtudes para fomentar en los individuos y las colectividades el hecho de florecer). Este centro se basa en un postulado: las personas desean vivir una existencia completa y con un significado, cultivando lo mejor de ellas mismas y fortaleciendo sus experiencias de amor, trabajo y diversión.

Inclusive la Organización de las Naciones Unidas (ONU, 2012b) instituyó el 20 de marzo como el Día Internacional de la Felicidad al reconocer:

[...] la relevancia de la felicidad y el bienestar como objetivos y aspiraciones universales en la vida de los seres humanos de todo el mundo y la importancia de su reconocimiento en los objetivos de las políticas públicas [así como] la necesidad de aplicar al crecimiento económico un enfoque más inclusivo, equitativo y equilibrado, para promover el desarrollo sostenible, la erradicación de la pobreza, la felicidad y el bienestar (traducción de FAG).

Finalmente, la intención estriba en llegar a uno de los ideales de Aristóteles (1970): alcanzar la felicidad como “fin de todos los actos humanos” (1970:138). Por lo tanto, es altamente recomendable seguir el mandato de Platón (2013: 323): “seamos felices”.

#### BIBLIOGRAFÍA

- ALARCÓN, R. (2006), “Desarrollo de una escala factorial para medir la felicidad”, en *Revista Interamericana de Psicología*, vol. 40, núm. 1, Gainesville, Universidad de Florida/SIP, pp. 99-106.
- ARIAS GALICIA, L.F. (2015), *Los salarios y el compromiso de los trabajadores. (Más dinero = ¿mayor entrega?)*, México, Bonilla.
- ARIAS GALICIA, L.F. y A. JUÁREZ GARCÍA (2012), *Agotamiento profesional y estrés, hallazgos desde México y otros países latinoamericanos*, México, Porrúa.
- ARISTÓTELES (1970), *Ética nicomaquea, política*, México, Porrúa.
- ASHKANASY, N.M. (2011), “International Happiness: A Multilevel Perspective”, en *Academy of Management Perspectives*, vol. 25, núm. 1, Nueva York, Academy of Management, pp. 23-29.
- BACON, F. (2000), *Instauratio magna, novum organum. Nueva Atlántida*, México, Porrúa.
- BANCO MUNDIAL (BM) (2010), “Indicadores de desarrollo mundial”, disponible en <<http://data.worldbank.org/sites/default/files/wdi/complete.pdf>>.
- BANCO MUNDIAL (BM) (2013a), disponible en <<http://www.bancomundial.org/>>.
- BANCO MUNDIAL (BM) (2013b), “Desarrollo social”, disponible en <<http://datos.bancomundial.org/tema/desarrollo-social>>.
- BARLING, J.; T. WEBER y E.K. KELLOWAY (1996), “Effects of Transformational Leadership Training on Attitudinal and Financial Outcomes: A Field Ex-

- periment”, en *Journal of Applied Psychology*, vol. 81, núm. 6, Washington, APA, pp. 827-832.
- BASS, B.M. (1985a), “Leadership: Good, Better, Best”, en *Organizational Dynamics*, vol. 13, núm. 3, Elsevier, pp. 26-40.
- BASS, B.M. (1985b), *Leadership and Performance beyond Expectations*, Nueva York, Free Press.
- BATES, W. (2009), “Gross National Happiness”, en *Asian-Pacific Economic Literature*, vol. 23, núm. 2, Wiley, pp. 1-16.
- BERNANKE, B.S. (2010), “The Economics of Happiness”, discurso de inauguración de cursos en la Universidad de Carolina del Sur, 8 de mayo, disponible en <<https://www.federalreserve.gov/newsevents/speech/bernanke20100508a.htm>>.
- BONANTINI, C.; G. SIMONETTI; M. MICHELIN, L. TURCO, S. RIZZOTTO, V. QUIROGA, M.F. ORALLO, M.R. CATTANEO y A. FRADERA (2004), “Vulnerabilidad y salud mental. Un análisis de los efectos del desempleo sobre la salud mental”, en *Cuadernos Sociales*, núm. 5, pp. 11-76.
- BONICATTO, S.C.; M.A. DEW, R. ZARATIEGUI, I. LORENZO y P. PESINA (2001), “Adult Outpatients with Depression: Worse Quality of Life than in Other Chronic Medical Diseases in Argentina”, en *Social Science & Medicine*, vol. 52, núm. 6, pp. 911-919.
- BORGHESI, S. y A. VERCELLI (2012), “Happiness and Health: Two Paradoxes”, en *Journal of Economic Surveys*, vol. 26, núm. 2, Wiley, pp. 203-233.
- CAMPANELLA, T. (2007), *La ciudad del sol*, México, Akal.
- CASEY, R.J. y J. ROBBINS (2012), “A Comparison of Motivation of Workers in the United States versus Nicaragua and Guatemala Utilizing the Hackman and Oldham Job Characteristics Model”, en *International Journal of Business and Public Administration*, vol. 9, núm. 3, Marshall, IABPAD, pp. 39-58.
- CAZES, S.; A. HIJZEN y A. SAINT-MARTIN (2015), “Measuring and Assessing Job Quality: The OECD Job Quality Framework”, en *OECD Social, Employment and Migration Working Papers*, núm. 174, París, OECD, disponible en <<http://dx.doi.org/10.1787/5jrp02kpw1mr-en>>.
- CEBRIÁ, J.; J. SOBREQUÉS, J. SEGURA, C. RODRÍGUEZ, M. GARCÍA y S. JUNCO-SA (2003), “La satisfacción laboral y el desgaste profesional de los médicos de atención primaria”, en *Atención Primaria*, vol. 31, núm. 4, pp. 227-233.
- CICERÓN, M.T. (2007), *Tratado de la república*, México, Porrúa.
- COHEN, S.; W.J. DOYLE, R.B. TURNER, M.A. CUNEY y D.P. SKONNER (2003), “Emotional Style and Susceptibility to the Common Cold”, en *Psychoso-*



- matic Medicine*, vol. 65, núm. 4, American Psychosomatic Society, pp. 652-657.
- COHEN, S.; D. JANINCKI-EVERTS, R.B. TURNER y W.J. DOYLE (2015), "Does Hugging Provide Stress-Buffering Effects Social Support? A Study of Susceptibility to Upper Respiratory Infection and Illness", en *Psychological Science*, vol. 26, núm. 2, APS/Sage, pp. 135-147.
- COMMISSION ON THE MEASUREMENT OF ECONOMIC PERFORMANCE AND SOCIAL PROGRESS (s.f.), disponible en <[http://www.stiglitz-sen-fitoussi.fr/documents/rapport\\_anglais.pdf](http://www.stiglitz-sen-fitoussi.fr/documents/rapport_anglais.pdf)>.
- CONSTITUCIÓN DE 1814 (s.f.), disponible en <[http://www.diputados.gob.mx/biblioteca/bibdig/const\\_mex/const-apat.pdf](http://www.diputados.gob.mx/biblioteca/bibdig/const_mex/const-apat.pdf)>.
- CONSTITUCIÓN DE 1917 (s.f.), disponible en <<http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/htm/1.htm>>.
- CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE LOS ESTADOS UNIDOS MEXICANOS (2013), disponible en <<http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/htm/1.htm>>.
- DECLARACIÓN UNIVERSAL DE LOS DERECHOS HUMANOS (s.f.), disponible en <<http://www.un.org/es/documents/udhr/>>.
- DEL REY-FAJARDO, J. (2001), *Una utopía sofocada: reducciones jesuíticas en la Orinoquia*, Madrid, Marcial Pons.
- DELHEY, J. y C. KROLL (2013), "A 'Happiness Test' for the New Measures of National Well-Being: How Much Better than GDP are They?", en H. Brockmann y J. Delhey (eds.), *Human Happiness and the Pursuit of Maximization*, Dordrecht, Springer.
- DÍAZ GUERRERO, R. (1986), *El ecosistema cultural y la calidad de vida*, México, Trillas.
- DIENER, E. (1994), "Assessing Subjective Well-Being: Progress and Opportunities", en *Social Indicators Research*, vol. 31, Jstor/Springer, pp. 103-157.
- DIENER, E.; E.M. SUH, R.L. LUCAS y H.L. SMITH (1999), "Subjective Well-Being: Three Decades of Progress", en *Psychological Bulletin*, vol. 125, núm. 2, Washington, American Psychological Association, pp. 276-302.
- DIENER, E. y M.E. SELIGMAN (2004), "Beyond Money: Toward an Economy of Well-Being", en *Psychological Science in the Public Interest*, vol. 5, núm. 1, Washington, American Psychological Society, pp. 1-31.
- DIENER, E. y M. CHAN (2011), "Happy People Live Longer: Subjective Well-Being Contributes to Health and Longevity", en *Applied Psychology: Health and Well-Being*, vol. 3, núm. 1, Wiley, pp. 1-43.
- DRESSLER, W.W. y H. BERNAL (1982), "Acculturation and Stress in a Low-Income Puerto Rican Community", en *Journal of Human Stress*, vol. 8, núm. 3, pp. 32-38.

- DURÁN-HERAS, M.A. (2012), *El trabajo no remunerado en la economía global*, Bilbao, Fundación Bancomer.
- EASTERLIN, R.A. (1974), "Does Economic Growth Improve the Human Lot? Some Empirical Evidence", en P.A. David y M.W. Reder (eds.), *Nations and Households in Economic Growth*, Nueva York, Academic Press.
- ECHEVERRY-PÉREZ, A.J. (2005), "Dialéctica de las utopías: del no lugar al lugar perfecto en el imaginario franciscano, 1550-1630", en *Revista Científica Guillermo de Ockham*, vol. 3, núm. 1, Medellín, Universidad de San Buenaventura, pp. 61-81.
- ECCLES, R.G.; I. IONANNOU y G. SERAFEIM (2012), "The Impact of Corporate Sustainability on Organizational Processes and Performance", Working Paper 17950, disponible en <<http://www.nber.org/papers/w17950>>.
- EPICTETO (1997), *Un manual de vida*, Barcelona, José J. de Olañeta.
- ERIKSON, R. (1996), "Descripciones de la desigualdad: el enfoque sueco sobre el bienestar", en M. Nussbaum y A. Sen (comps.), *La calidad de vida*, México, Fondo de Cultura Económica.
- FISHER, C.D. (2010), "Happiness at Work", en *International Journal of Management Reviews*, vol. 12, Wiley, pp. 384-412.
- FORD, B.Q.; A.J. SHALLCROSS, I.B. MAUSS, V.A. FLOERKE y J. GRUBER (2015), "Desperately Seeking Happiness: Valuing Happiness is Associated with Symptoms and Diagnosis of Depression", en *Journal of Social and Clinical Psychology*, vol. 33, núm. 10, Guilford Press/Florida State University, pp. 890-905.
- FREY, B.S. y A. STUTZER (2002), "What Can Economists Learn from Happiness Research?", en *Journal of Economic Literature*, vol. XL, núm. 2, pp. 402-435.
- GARCÍA-VALENCIA, J. et al. (2008), "Eventos vitales adversos y suicidios: un estudio de autopsia psicológica en Medellín, Colombia", en *Revista Colombiana de Psiquiatría*, vol. 37, núm. 1, Asociación Colombiana de Psiquiatría, pp. 11-28.
- GASCÓN, S.; M. BOLEA y B. MARTÍNEZ-JARRETA (s.f.), "Implicaciones del estrés por desempleo en la salud", disponible en <<http://scholar.google.es/scholar?hl=es&q=GASCÓN%3N+Y+DESEMPLEO&btnG=&lr=>>>.
- GERSTENBLUTH, M.; M. ROSSI y P. TRIUNFO (2008), "Felicidad y salud: una aproximación al bienestar en el Río de la Plata", en *Estudios de Economía*, núm. 1, Santiago de Chile, Universidad de Chile, pp. 65-78.
- GRAHAM, C. (2005), "The Economics of Happiness. Insights on Globalization from a Novel Approach", en *World Economics*, vol. 6, núm. 3, The Oxford Institute for Economic Policy, pp. 41-55.

- GRAHAM, C. (2008a), “Happiness and Health: Lessons —and Questions— for Public Policy”, en *Health Affairs*, vol. 27, núm. 1, Project HOPE, pp. 72-87.
- GRAHAM, C. (2008b), *Measuring Quality of Life in Latin America: What Happiness Research Can (and Cannot) Contribute*, Nueva York, InterAmerican Development Bank.
- GRINDE, Bjørn (2012), *The Biology of Happiness*, Dordrecht, Springer.
- GROSH, M.E. y P. GLEWWE (1995), “A Guide to Living Standards Measurement Study Surveys and Their Data Sets. Living standards Measurement Study”, Working Paper núm. 120, disponible en <[http://www-wds.worldbank.org/external/default/WDSContentServer/WDSP/IB/1995/09/01/000009265\\_3961219114615/Rendered/PDF/multi\\_page.pdf](http://www-wds.worldbank.org/external/default/WDSContentServer/WDSP/IB/1995/09/01/000009265_3961219114615/Rendered/PDF/multi_page.pdf)>.
- GUARINO, L. y V. SOJO (2010), “Apoyo social como moderador del estrés en la salud de los desempleados”, en *Universitas Psychologica*, vol. 10, núm. 3, Bogotá, Pontificia Universidad Javeriana, pp. 867-879.
- HACKMAN, J.R. y E.E. LAWLER III, (1971), “Employee Reactions to Job Characteristics”, en *Journal of Applied Psychology*, vol. 55, núm. 3, pp. 259-283.
- HACKMAN, J.R.; G. OLDHAM, R. JANSON y K. PURDY (1975), “A New Strategy for Job Enrichment”, en *California Management Review*, vol. 17, núm. 4, Berkeley, University of California, pp. 57-71.
- HARTER, J.; F.L. SCHMIDT y C.L.M. KEYES (2003), “Well-Being in the Workplace and its Relationship to Business Outcomes: A Review of the Gallup Studies”, en C.L.M. Keyes y J. Haidt (eds.), *Flourishing: Positive Psychology and the Life Well-Lived*, Washington, American Psychological Association.
- HAWKING, Stephen (2014), *Breve historia de mi vida*, México, Paidós.
- HERNÁNDEZ-PONCE, L.E. y S. REIMEL DE CARRASQUEL (2004), “Calidad de vida y participación comunitaria: evaluación psicosocial de proyectos urbanísticos en barrios pobres”, en *Interamerican Journal of Psychology*, vol. 38, núm. 1, pp. 73-86.
- INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA Y GEOGRAFÍA (INEGI) (2012), *Encuesta nacional sobre el uso del tiempo, 2009*, México, INEGI.
- INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA Y GEOGRAFÍA (INEGI) (2013a), “Bienestar subjetivo”, disponible en <[http://www.inegi.org.mx/sistemas/microdatos2/default\\_BN.aspx](http://www.inegi.org.mx/sistemas/microdatos2/default_BN.aspx)>.
- INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA Y GEOGRAFÍA (INEGI) (2013b), “Boletín de prensa, 174/13”, disponible en <<http://www.inegi.org.mx/inegi/contenidos/espanol/prens/Boletin/Boletin/comunicados/especiales/2013/mayo>>.

- INTERNATIONAL ORGANIZATION FOR STANDARDIZATION (ISO) (2015), “Standard 2600”, disponible en <<https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:26000:ed-1:v1:en>>.
- KAHNEMAN, D. (2012), *Pensar rápido, pensar despacio*, México, Random House Mondadori.
- KAHNEMAN, D.; A.B. KRUEGER, D. SCHKADE, D. SCHWARZ y A. STONE (2004), “Toward National Well-Being Accounts”, en *American Economic Review. Papers and Proceedings*, vol. 94, núm. 2, American Economic Association, pp. 429-434.
- KEYES, C.L.M. (2002), “The Mental Health Continuum: From Languishing to Flourishing in Life”, en *Journal of Health and Social Behavior*, vol. 43, núm. 2, American Sociological Association, pp. 207-222.
- KEYES, C.L.M. (2003), “Complete Mental Health: An Agenda for the 21st Century”, en C.L.M. Keyes y J. Haidt (eds.), *Flourishing: Positive Psychology and the Life Well-Lived*, Washington, American Psychological Association.
- KIECOLT-GLASER, J.K.; L. MCGUIRE, T.F. ROBLES y R. GLASER (2002), “Psychoneuroimmunology and Psychosomatic Medicine: Back to the Future”, en *Psychosomatic Medicine*, vol. 64, núm. 1, American Psychosomatic Society, pp. 15-28.
- LANCHEROS GARCÍA, E.A.; J.F. TOVAR VALLE y C.A. ROJAS BERMÚDEZ (2011), “Risa y salud: abordajes terapéuticos”, en *MedUNAB*, vol. 14, núm. 1, Bucaramanga, Universidad Autónoma de Bucaramanga, pp. 69-75.
- LAYARD, R. (2006), *Happiness: Lessons from a New Science*, Londres, Penguin.
- LIEM, R. y P. RAYMAN (1982), “Health and Social Costs of Unemployment. Research and Policy Considerations”, en *American Psychologist*, vol. 37, núm. 10, pp. 1116-1123.
- LIKERT, R. (1961), *New Patterns of Management*, Nueva York, McGraw-Hill.
- LLORENS GUMBAU, S., A.M. RODRÍGUEZ SÁNCHEZ y C.I. HERNÁNDEZ VARGAS (2014), “Empleados saludables y calidad de servicio en el sector sanitario”, en *Anales de Psicología*, disponible en <<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=16729452026>>.
- LU, L.; R. GILMOUR y S. KAO (2001), “Cultural Values and Happiness: An East-West Dialogue”, en *The Journal of Social Psychology*, vol. 141, núm. 4, Taylor & Francis, pp. 477-493.
- LUGO AGUILAR, V. y O. TRUJILLO GRÁS (2003), “Calidad de vida y comunidad”, en *Psicología Comunitaria*, vol. 7, núm. 1, disponible en <<http://www.psiquiatria.com/psiqcomunitaria/calidad-de-vida-y-comunidad/#>>.

- LYUBOMIRSKY, S.; L. KING y E. DIENER (2005), "The Benefits of Frequent Positive Affect: Does Happiness Lead to Success?", en *Psychological Bulletin*, vol. 131, núm. 6, Washington, American Psychological Association, pp. 803-855.
- MACHIN, A.J. y R.I.M. DUNBAR (2011), "The Brain Opioid Theory of Social Attachment: A Review of the Evidence", en *Behavior*, vol. 148, núms. 9-10, pp. 985-1025.
- MAHAJARAH, H.D. y A. ALI (2004), "La delincuencia en Trinidad y Tobago: el efecto del consumo de alcohol y el desempleo", en *Revista Panamericana de Salud Pública*, vol. 15, núm. 6, Washington, PAHO/WHO, pp. 417-423.
- MARKS, N. (2015), "Happy Planet Index", disponible en <[www.happyplanetindex.org](http://www.happyplanetindex.org)>.
- MATHEWS, J. (2013), "Nature and Dynamics of Happiness: A Psychological View", en Indo-Bhutan International Conference on Gross National Happiness, vol. 2, pp. 118-130.
- MAUSS, I.B.; M. TAMIR, C.L. ANDERSON y N.S. SAVINO (2011), "Can Seeking Happiness Make People Unhappy? Paradoxical Effects of Valuing Happiness", en *Emotion*, vol. 11, núm. 4, Washington, American Psychological Association, pp. 807-815.
- MCGREGOR, D.M. (1957), "The Human Side of Enterprise", en *Proceedings of the Fifth Anniversary Convocation of the School of Industrial Management*, Cambridge, MIT, versión en español: (1976), "El lado humano en las empresas", en E.A. Fleishman y A.R. Bass, *Estudios de psicología industrial y del personal*, México, Trillas.
- MCMAHON, D. (2006), *Happiness: A History*, Nueva York, Grove Press.
- MOLINA SIGUERO, A.; M.A. GARCÍA PÉREZ, P. ALONSO GONZÁLEZ y P.C. CERMEÑO (2003), "Prevalencia de desgaste profesional y psicomorbilidad en médicos de atención primaria de un área sanitaria de Madrid", en *Atención Primaria*, vol. 31, núm. 9, pp. 561-574.
- MONTES PIÑEIRO, C. y R. LOUZÁN-MARIÑO (2013), "Repercusiones psicológicas del desempleo: efectos colaterales de la crisis en el sector de la construcción", en *Escritos de Psicología*, vol. 6, núm. 1, pp. 28-35.
- MORO, Tomás (2008), *Utopía*, México, Nuevo Talento.
- NATURAL RESOURCES DEFENSE COUNCIL (NRDC) (2013), disponible en <<http://www.nrdc.org/globalwarming/>>.
- NAYLOR, M.D. *et al.* (2004), "Transitional Care of Older Adults Hospitalized with Heart Failure: A Randomized, Controlled Trial", en *JAGS*, vol. 52, núm. 5, pp. 675-684.

- ORGANISATION FOR ECONOMIC CO-OPERATION AND DEVELOPMENT (OECD) (2011), *How is Life? Measuring Well-Being*, París, OECD.
- ORGANISATION FOR ECONOMIC CO-OPERATION AND DEVELOPMENT (OECD) (2015a), *The Economic Consequences of Climate Change*, París, OECD.
- ORGANISATION FOR ECONOMIC CO-OPERATION AND DEVELOPMENT (OECD) (2015b), “Measuring Well-Being in Mexican States, París, OECD, disponible en <<http://dx.doi.org/10.1787/9789264246072-en>>.
- ORGANIZACIÓN DE LAS NACIONES UNIDAS (ONU) (2004), “El índice de desarrollo humano (IDH)”, disponible en <<http://hdr.undp.org/es/content/el-%C3%ADndice-de-desarrollo-humano-idh>>.
- ORGANIZACIÓN DE LAS NACIONES UNIDAS (ONU) (2012a), “Declaración Universal de los Derechos Humanos”, disponible en <<http://www.un.org/es/documents/udhr/>>.
- ORGANIZACIÓN DE LAS NACIONES UNIDAS (ONU) (2012b), *Resolución aprobada por la Asamblea General el 28 de julio de 2012*, disponible en <<http://www.un.org/es/comun/docs/?symbol=A/RES/66/281>>.
- ORGANIZACIÓN DE LAS NACIONES UNIDAS (ONU) (2013), “Objetivos de desarrollo del milenio. Informe 2012”, disponible en <<http://www.un.org/en/development/desa/publications/mdg-report-2012.html>>.
- ORGANIZACIÓN DE LAS NACIONES UNIDAS (ONU) (2016), *Objetivos de desarrollo sostenible*, disponible en <<http://www.un.org/sustainabledevelopment/es/objetivos-de-desarrollo-sostenible/>>.
- ORGANIZACIÓN INTERNACIONAL DEL TRABAJO (OIT) (1964), *Introducción al estudio del trabajo*, Ginebra, Oficina Internacional del Trabajo.
- ORGANIZACIÓN INTERNACIONAL DEL TRABAJO (OIT) (2013), “Trabajo decente”, disponible en <<http://www.ilo.org/global/topics/decent-work/lang--es/index.htm>>.
- ORTIZ VALDÉS, J.A. y F. ARIAS GALICIA (2009), “El desgaste profesional (*burnout*) y calidad de vida laboral como predictores de la búsqueda de otro trabajo en profesionales de la salud y de la educación en el occidente de México”, en *Ciencia y Trabajo*, núm. 34, pp. 222-226.
- OSBERG, L. (2005), “How Should We Measure the ‘Economic’ Aspects of Well-Being?”, en *Review of Income and Wealth*, vol. 51, núm. 2, Wiley, pp. 311-336.
- OSWALD, A.J. (1997), “Happiness and Economic Performance”, en *Economic Journal*, vol. 107, núm. 445, pp. 1815-1835.
- PAVOT, W. y E. DIENER (1993), “Review of the Satisfaction with Life Scale”, en *Psychological Assessment*, vol. 5, núm. 2, Washington, American Psychological Association, pp. 164-172.

- PEDRERO NIETO, M. (2010), *Valor económico del trabajo doméstico en México. Aportaciones de mujeres y hombres, 2009*, México, Inmujeres (Cuaderno de Trabajo núm. 21).
- PLAN NACIONAL DE DESARROLLO 2013-2018 (2013), disponible en <pn.d.gob.mx>.
- PLATÓN (2013), *La República*, disponible en <[http://www.nueva-acropolis.es/filiales/libros/Platon-La\\_Republica.pdf](http://www.nueva-acropolis.es/filiales/libros/Platon-La_Republica.pdf)>.
- RIFKIN, J. (1996), *El fin del trabajo*, Barcelona, Paidós.
- ROJAS, M. (2009), “Economía de la felicidad. Hallazgos relevantes respecto al ingreso y el bienestar”, en *El Trimestre Económico*, vol. 76, núm. 3, México, FCE, pp. 537-573.
- ROJAS, M. (2014), *El estudio científico de la felicidad*, México, FCE.
- RUTA, D.; L. CAMFIEL y C. DONALDSON (2007), “Sen and the Art of Quality of Life Maintenance: Towards a General Theory of Quality of Life and its Causation”, en *Journal of Socio-Economics*, vol. 36, núm. 3, Elsevier, pp. 397-423.
- RYFF, C.D. (2013), “Eudaimonic Well-Being and Health: Mapping Consequences of Self-Realization”, en A.S. Waterman (ed.), *The Best within Us: Positive Psychology Perspectives on Eudaimonia*, Washington, American Psychological Association.
- RYFF, C.D. y C.L.M. KEYES (1995), “The Structure of Psychological Well-Being Revisited”, en *Journal of Personality and Social Psychology*, vol. 69, núm. 4, Washington, American Psychological Association, pp. 719-727.
- RYFF, C.D. et al. (2006), “Psychological Well-Being and Ill-Being: Do They Have Distinct or Mirrored Biological Correlates?”, en *Psychotherapy and Psychosomatics*, vol. 75, núm. 2, Basilea, Karger, pp. 75-85.
- RYFF, C.D. y B.H. SINGER (2008), “Know Thyself and Become what You are: A Eudaimonic Approach to Psychological Well-Being”, en *Journal of Happiness Studies*, vol. 9, Springer, pp. 13-39.
- SCHNETTLER MORALES, B.; M. DENEGRÍ CORIA, H. MIRANDA VARGAS, J. SEPÚLVEDA MALDONADO, M. MORA GONZÁLEZ y G. LOBOS ANDRADE (2014), “Satisfaction with Life and with Food-Related Life in Central Chile”, en *Psicothema*, vol. 26, núm. 2, Oviedo, Colegio Oficial de Psicólogos del Principado de Asturias/Universidad de Oviedo, pp. 200-206.
- SEARS, L.E. et al. (2014), “The Well-Being 5: Development and Validation of a Diagnostic Instrument to Improve Population Well-Being”, en *Population Health Management*, vol. 17, núm. 6, pp. 357-365.
- SECRETARÍA DE DESARROLLO SOCIAL (Sedesol) (2013), “Indicadores de desarrollo social”, disponible en <[www.sedesol.gob.mx/work/models/SEDESOL/Sedesol/sppe/dgap/boletin\\_quincenal/boletin\\_3.pdf](http://www.sedesol.gob.mx/work/models/SEDESOL/Sedesol/sppe/dgap/boletin_quincenal/boletin_3.pdf)>.

- SCORSOLINI-COMIN, F. y M.A. DOS SANTOS (2010), “The Scientific Study of Happiness and Health Promotion: An Integrative Literature Review”, en *Revista Latino-Americana de Enfermagem*, vol. 18, núm. 3, São Paulo, Universidad de São Paulo, pp. 472-479.
- SELIGMAN, E.P. (2002a), *Authentic Happiness: Using the New Positive Psychology to Realize Your Potential for Lasting Fulfillment*, Nueva York, Free Press.
- SELIGMAN, E.P. (2002b), *Florecer*, México, Océano.
- SELIGMAN, E.P. (2006), *Authentic Happiness*, Nueva York, Free Press.
- SEN, Amartya (1996), “Capacidad y bienestar”, en M.C. Nussbaum y A. Sen (comps.), *La calidad de vida*, México, FCE.
- SEN, Amartya (2001), *El nivel de vida*, Madrid, Complutense.
- SINAEI, M.; M. KARGARFARD, G.R. SHARIFI, R. ROUZBAHANI y A. ARABZADEH (2011), “The Effect of an Acute Swim Exercise Training Session on Changes in Serum Beta-Endorphin and Cortisol Levels in Male Sprint Swimmers”, en *Journal of Isfahan Medical School*, vol. 29, núm. 136, Teherán, Scientific Information Database.
- SOBREQUÉS, J. *et al.* (2003), “La satisfacción laboral y el desgaste profesional de los médicos de atención primaria”, en *Atención Primaria*, vol. 31, núm. 4, pp. 227-233.
- TAMIR, M. (2005), “Don't Worry, be Happy? Neuroticism, Trait-Consistent Affect Regulation, and Performance”, en *Journal of Personality and Social Psychology*, vol. 89, núm. 3, Washington, American Psychological Association, pp. 448-461.
- TANG, T.L. (1995), “The Development of a Short Money Ethic Scale: Attitudes toward Money and Pay Satisfaction Revisited”, en *Personality and Individual Differences*, vol. 19, núm. 6, Elsevier, pp. 809-816.
- TAYLOR, F.W. (1911), *The Principles of Scientific Management*, Nueva York, Harper and Row.
- THINLEY, J.Y. (2005), “What is Gross National Happiness?”, en *Second GNH Conference*, disponible en <<http://www.bhutanstudies.org.bt/pubFiles/8-Rethinking.pdf>>.
- UNITED NATIONS ORGANIZATION (2012), “International Day of Happiness”, resolución adoptada por la Asamblea General el 28 de junio, disponible en <[http://www.un.org/en/ga/search/view\\_doc.asp?symbol=%20A/RES/66/281](http://www.un.org/en/ga/search/view_doc.asp?symbol=%20A/RES/66/281)>.
- UNITED STATES OF AMERICA (s.f.), “Constitution”, disponible en <[http://www.archives.gov/exhibits/charters/constitution\\_transcript.html](http://www.archives.gov/exhibits/charters/constitution_transcript.html)>.
- VALDISERRI, G.A. y J.L. WILSON (2010), “The Study of Leadership in Small Business Organizations: Impact on Profitability and Organizational Suc-



- cess”, en *The Entrepreneurial Executive*, vol. 15, Allied Business Academies, pp. 47-71.
- VARIOS AUTORES (2013), *Ranking de felicidad en México, 2012*, Puebla, Benemérita Universidad Autónoma de Puebla/Imaginaméxico/Universidad Popular Autónoma del Estado de Puebla.
- VEENHOVEN, R. (2008), “Healthy Happiness: Effects of Happiness on Physical Health and the Consequences for Preventive Health Care”, en *Journal of Happiness Studies*, vol. 9, Springer, pp. 449-469.
- VEENHOVEN, R. (2009), “Well-Being in Nations and Well-Being of Nations. Is there a Conflict between Individual and Society?”, en *Social Indicators Research*, vol. 91, Springer, pp. 5-21.
- VERA NORIEGA, J.A. y A. MONTAÑO ROBLES (2002), “Satisfacción con la vida y percepción de enfrentamiento en la tercera edad”, en *Enseñanza e Investigación en Psicología*, vol. 7, núm. 2, pp. 295-307.
- VITTESSØ, J. (2013), “Feelings, Meanings, and Optimal Functioning: Some Distinctions between Hedonic and Eudaimonic Well-Being”, en A.S. Waterman (ed.), *The Best within Us: Positive Psychology Perspectives on Eudaimonia*, Washington, American Psychological Association.
- WATERMAN, A.S. (1993), “Two Conceptions of Happiness: Contrasts of Personal Expressiveness (Eudaimonia) and Hedonic Enjoyment”, en *Journal of Personality and Social Psychology*, vol. 64, núm. 4, Washington, American Psychological Association, pp. 678-691.
- WARR, P. (1978), “A Study of Psychological Well-Being”, en *British Journal of Psychology*, vol. 69, Wiley, pp. 111-121.
- WINEFIELD, A.H. y M. TIGGEMANN (1990), “Employment Status and Psychological Well-Being: A Longitudinal Study”, en *Journal of Applied Psychology*, vol. 75, núm.4, pp. 455-459.
- ZAVALA, S.A. (1965), *Recuerdo de Vasco de Quiroga*, México, Porrúa.
- ZHANG, H.; W.Y. SHAN y A.L. JIANG (2014), “The Meaning of Life and Health Experience for the Chinese Elderly with Chronic Illness: A Qualitative Study from Positive Health Philosophy”, en *International Journal of Nursing Practice*, vol. 20, Wiley, pp. 530-539.

## 2. Malestar (¿o bienestar?) de los profesores universitarios\*

*L. Fernando Arias Galicia\*\**

### RESUMEN

Una preocupación (y ocupación) de los directivos de las instituciones educativas debería referirse a la calidad de vida de los docentes, no sólo por su propia importancia sino también por las posibles repercusiones negativas tales como la rotación y el ausentismo, los cuales pueden incrementar los costos y disminuir la efectividad institucional e incidir negativamente en la preparación de los estudiantes. Este punto sobresale cuando se toma en cuenta la educación masiva. En el ámbito internacional, así como en el nacional, existe un cúmulo de investigaciones sobre el agotamiento profesional de los docentes en los niveles de primaria y secundaria, pero el número de pesquisas es menor en cuanto a los profesores universitarios. En este capítulo, uno de los argumentos principales consiste en señalar la tendencia de los investigadores a encontrar el fenómeno buscado, en otras palabras, se presenta un sesgo en cuanto a prestar atención a los aspectos negativos en vez de intentar responder a interrogantes trascendentales como: ¿el nivel de satisfacción en el trabajo es mayor (a pesar de los relativamente bajos salarios) o menor al de la insatisfacción?; ¿cuáles son las tasas de rotación externa?; ¿dichos factores son iguales en todas las áreas del conocimiento?, y ¿cómo son dichos niveles cuando se comparan con otros tipos de empleo? Hay escasez de investigaciones sobre estos puntos, especialmente en los países en desarrollo. Así pues,

\* Una primera versión en inglés de este capítulo se preparó mientras el autor tuvo una estancia sabática en la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos con sede en París. Dicha estancia fue posible gracias a un convenio entre esa organización y la Universidad Autónoma del Estado de Morelos, México. El autor agradece a las personas cuya contribución mediante sugerencias y comentarios enriquecieron el trabajo: Richard Yelland, Herman Littlewood, Arturo Juárez García y Martha Elva González Zermeño. Fátima Hernández Gutiérrez y José Alberto Velasco Ojeda verificaron la congruencia de las referencias.

\*\* Universidad Autónoma del Estado de Morelos.

tomando como base algunos de los pocos artículos publicados al respecto, en este capítulo se llega a varias conclusiones, las cuales pueden constituir indicios importantes para la toma de decisiones en cuanto a la administración de las instituciones de educación superior.

Palabras clave: profesores, bienestar, malestar, calidad de vida.

### ABSTRACT

A major concern for tertiary education administrators should be professors' Quality of Life not only for its own sake but also because its relationship with several organizational outcomes such as turnover and absenteeism which in turn may increase costs and diminish institutional effectiveness as well as impact negatively on students' education. This issue becomes paramount in the advent of mass education. A great deal of research has been done to ascertain primary and secondary level teachers' *burnout*, but few studies have been carried out regarding university professors. It is argued in this paper that researchers find what they are looking for, in other words, there has been a tendency to pay attention to negative factors instead of attempting to answer several important questions: are professors more satisfied than dissatisfied (in spite of relatively low salaries)?, what are the turnover rates?, are they similar in all disciplines?, and how are these levels compared to other kind of jobs? There is a scarcity of research about these matters, particularly in developing countries; therefore more studies are needed. Taking into account some published papers it is arrived at several conclusions which should yield important clues for better decision making regarding higher education institutions administration.

Key words: professors, well-being, ill-being, quality of life.

### INTRODUCCIÓN

Muchas universidades nacieron siglos atrás y muchas otras se crean cada década. De acuerdo con un escenario basado en las tendencias, la educación superior creció en los países pertenecientes a la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE) y se espera un crecimiento en las inscripciones de 116% en 2025, tomando como base el año 2005 (Vincent Lanclin, 2008). Muchos directivos están previendo una educación de masas, aunque en algunas latitudes ya es una realidad. Sin lugar a dudas ese incremento en la demanda de sitios significará la contratación de más profesores (o un incremento en las cargas de trabajo de quienes ya laboran en las instituciones de educación terciaria).

Los docentes han sido y son una parte constitutiva fundamental en las universidades. Sin embargo, quizá debido a los dos pilares de la vida académica (libertad de cátedra y de investigación), las instituciones de educación superior no se han ocupado intensamente en establecer políticas y programas tendientes a atender la calidad de vida (o bienestar) en el trabajo de los docentes. Hasta 2011 funcionó un proyecto en el Reino Unido para este fin (véase <<http://www.ucea.ac.uk/en/empres/epl/engage-well/wellbeing-proj-resources/index.cfm>>).

En este sentido, las instituciones de educación superior, en términos generales, no han llevado a cabo acciones para incrementar la calidad de vida de sus trabajadores, incluyendo a los académicos, contrariamente al sector privado (véase, por ejemplo, FEMSA, 2012) y en menor grado en el sector público (véase Gobierno del Estado de Morelos, 2008; aunque desgraciadamente no existe continuidad: cuando cambia un gobernante algunos programas desaparecen o se modifican radicalmente). En este sentido, hay indicios de que una buena administración del capital humano da lugar a mejores resultados organizacionales (Michie y Sheehan Quinn, 2001), incluyendo a países tan separados geográficamente como China (Gong, Law, Chang y Xin, 2009) e Israel (Tzafrir, 2006).

Estos resultados no deben tomarse como una recomendación para incrementar la calidad de vida de los trabajadores sólo con la finalidad de aumentar la productividad, por el contrario, el bienestar de los seres humanos en general constituye un valor en sí mismo. Actualmente muchas organizaciones han adoptado la perspectiva de la responsabilidad social, lo cual seguramente ha contribuido al aumento del interés por el bienestar de los trabajadores. Inclusive existen empresas dedicadas a levantar encuestas para determinar los mejores lugares para trabajar, según la percepción de los propios empleados, aunque dichas indagaciones se llevan a cabo sólo en las organizaciones capaces de solventar el costo respectivo.

Ahora bien, volviendo a las instituciones de educación superior, las relaciones entre éstas y sus trabajadores de todo tipo se han formalizado, especialmente en las pertenecientes al sector público, mediante contratos colectivos de trabajo. Por lo tanto, los salarios, las prestaciones adicionales y las condiciones generales de trabajo se convierten en el meollo de dichas contrataciones, las cuales automáticamente comprenden las estipulaciones individuales.

#### EL CONTRATO PSICOLÓGICO Y LA CALIDAD DE VIDA

Sin embargo, algo no contemplado en las mencionadas formalidades es el contrato psicológico (Rousseau, 1995), o sea, el compromiso de los trabajadores para perseguir con entusiasmo y dedicación los objetivos de la organización. Cuando

existe reciprocidad y afinidad (es decir, ambas partes esperan y entregan aproximadamente aquello considerado como la obligación de la otra parte bajo un convenio implícito), la productividad científica y la innovación florecen, tal como se encontró en una universidad de un país latinoamericano (Dabos y Rousseau, 2004). En esta investigación también se encontró el deseo de continuar perteneciendo a esa institución a resultas del mencionado contrato psicológico.

Cuando el clima organizacional es adecuado, el compromiso de los profesores se incrementa, según los resultados de una pesquisa entre docentes de una escuela de enfermería (Gormley y Kennerly, 2010). Así pues, una forma de incrementar el compromiso o contrato psicológico consistiría en aumentar el bienestar de los docentes. Por el contrario, cuando el clima organizacional está deteriorado puede surgir la insatisfacción y el distrés.

#### EL DISTRÉS Y LA SALUD FÍSICA Y MENTAL

De acuerdo con Lazarus y Folkman (1984), el estrés surge cuando la persona percibe una carencia de recursos necesarios para enfrentar una situación amenazadora; se considera con dos facetas: una positiva o eustrés, tendiente a resolver los problemas y, por el lado negativo, el distrés (aunque en el léxico popular se le conoce como estrés), con repercusiones fisiológicas, psicológicas y sociales dañinas. Cuando la exposición al distrés es prolongada y crónica puede surgir el agotamiento profesional (*burnout*), el cual se ha convertido en un constructo de interés sobresaliente; se considera que está compuesto de tres elementos: desgaste emocional, despersonalización y carencia de logros profesionales. El primero se refiere a la sensación de haber debilitado los recursos emocionales, es el síntoma más fácilmente observable y el resultado principal del *burnout*; la segunda reacción significa un desapego respecto a otras personas, una aproximación carente de calidez, fría y deshumanizada, especialmente hacia los receptores del servicio brindado por los profesionistas; el tercer síntoma implica sentimientos de baja competencia y evaluaciones negativas del propio desempeño (Maslach y Jackson, 1981).

Se piensa que los profesores están sujetos a múltiples fuentes de distrés; las demandas provienen de diversas fuentes, principalmente de relaciones cercanas (estudiantes, colegas y autoridades) y remotas (padres, inspectores y administración central). Estos contactos inciden en el agotamiento profesional de los docentes por las altas expectativas, la sensibilidad hacia las demandas del público y el énfasis colocado en el desempeño de los estudiantes (Vandenberghe y Huberman, 1999), aunque la calidad de la enseñanza no es el único factor que incide en las competencias adquiridas por los pupilos. Estos autores describieron

también otras fuentes de *burnout*: falta de motivación de los estudiantes y su indisciplina (fuente principal de desgaste emocional), la sobrecarga cualitativa en la forma de complejidad del trabajo, burocracia excesiva, grupos numerosos, estudiantes con habilidades heterogéneas de aprendizaje, tiempo limitado para cumplir con las responsabilidades, necesidad de enseñanza fuera de las competencias personales, clima en el salón de clases (apatía, baja disciplina, inferior desempeño, agresiones físicas y verbales, por ejemplo); además, decisiones tomadas fuera del área de control del docente en la forma de políticas y procedimientos, y así sucesivamente. De igual forma, según los autores citados arriba, algunos factores de personalidad se asocian al agotamiento profesional: *locus* de control externo (creencia en la influencia de factores ajenos sobre el propio sino, por ejemplo, la suerte, el destino, las divinidades, los astros, etc., en vez de uno mismo), la autoestima, la autoeficacia y otros rasgos de personalidad.

Rudow (1999) indicó también que los salones de clases generalmente están atestados y, en muchos casos son ruidosos, en donde muchas cosas suceden a la vez; constituyen una congregación de personas con innumerables expectativas, habilidades y preferencias, en donde existen recursos limitados y una variedad de objetivos de los estudiantes, de los superiores y de la institución. Estas metas no siempre están claras y en muchas ocasiones se encuentran en conflicto. Además, un elemento importante para mejorar el desempeño de los docentes, la retroinformación sobre su desempeño, está ausente en el corto plazo.

Bowen y Schuster (1986) describieron las tareas de los profesores: enseñanza formal en salones, laboratorios, gimnasios, auditorios, prácticas de campo, etc. También tienen a su cargo conferencias, sesiones de tutoría, preparación de las presentaciones de clase y seminarios con los temas de análisis; además, deben estar al día en las publicaciones de su campo, así como evaluar el aprendizaje de los estudiantes y aconsejarles; en adición deben servir de modelo a quien los estudiantes aspiren a emular; por si fuera poco, también son representantes de la institución.

Las nuevas tecnologías no sólo implican nuevos retos sino igualmente novedosas formas de relacionarse con los estudiantes, con otros académicos dentro de la misma disciplina y en otras áreas; también añade presiones la educación masiva (Enders y Musselin, 2008).

Según las descripciones previas, los profesores están sujetos a muchas mortificaciones diarias, las cuales, según diversas investigaciones, se relacionan con la salud mental deficiente, particularmente entre los académicos con una actitud perfeccionista (Dunn, Whelton y Sharpe, 2006). De hecho, las investigaciones muestran el mayor peso de las contrariedades cotidianas en comparación con los grandes y esporádicos sucesos de la vida en cuanto a la generación del distrés y la disminución del bienestar (Chamberlain y Sika, 1990).

McIntyre, Korn y Matsuo (2008) encontraron varios tipos de molestias: interpersonales (trabajo/escuela, vida diaria) e intrapersonales, las cuales predicen el distrés; la mayor intensidad se encuentra en las primeras tres. Las mujeres tendían a reaccionar más intensamente a las molestias interpersonales.

Otra investigación pertinente es la de Luparell (2004), quien entrevistó a profesoras en una escuela de enfermería acerca de sus experiencias con estudiantes indisciplinadas y con bajo desempeño: hubo repercusiones posteriores en la forma de disminución de la salud física y mental (autoestima decreciente, dudas respecto a la habilidad para enseñar y otras). Como puede verse fácilmente, los docentes pueden sentirse inmersos todos los días en los cuatro tipos de inconveniencias señaladas.

No debe dejar de mencionarse el trabajo entre 885 profesores españoles de tres universidades: las demandas de trabajo constituyeron el principal predictor del desgaste emocional (Moreno Jiménez, Garrosa Hernández, Rodríguez Carvajal, Martínez Gamarra y Ferrer Puig, 2009).

Igualmente, Lackritz (2004) encontró en los profesores universitarios una asociación entre el número de estudiantes en los grupos y la carga de enseñanza y el desgaste emocional.

Además, el número de estudiantes en los grupos fue un predictor del *burnout* (al unísono con la ambigüedad del rol y la falta de participación en las decisiones importantes) en una muestra de profesores de Sudáfrica (Pretorious, 1994).

Debe traerse a colación una pesquisa en Porto Alegre, Brasil, en donde Carlotto y Palazzo (2006) llevaron a cabo una encuesta entre catedráticos universitarios para indagar los niveles y las fuentes de *burnout*; encontraron bajos niveles de éste y al referirse a los orígenes se mencionaron: el número de pupilos y el mal comportamiento de éstos, así como las cargas de trabajo y la falta de participación en las decisiones, además de las expectativas familiares.

Otro aspecto importante es el relativo a las adicciones como factor de deterioro de la salud. Por ejemplo, en el estado de Yucatán, México, Magaña y Sánchez (2008) efectuaron una investigación cuantitativa y cualitativa entre 109 profesores-investigadores de instituciones de educación terciaria sobre sus niveles de *burnout* y las fuentes del mismo; aunque los grados de éste fueron inferiores al promedio teórico, los orígenes señalados del desgaste emocional fueron: la multiplicidad de roles asumidos, la falta de grupos consolidados de trabajo así como de infraestructura administrativa y los sistemas de evaluación.

Igualmente relacionada con las adicciones es la pesquisa de Vallejos y Campa (2007): encuestaron a 90 docentes de secundaria en Campeche; encontraron mayor consumo de alcohol por parte de los varones así como una clara relación entre el consumo y el distrés.

Asimismo, Guerrero (2003) investigó a 257 profesores en la Universidad de Extremadura, España, y encontró una tendencia de los académicos con niveles altos de desgaste emocional a consumir drogas. Estas dos referencias fueron las únicas halladas en la base internacional de artículos EBSCO, publicados sobre los profesores y las adicciones. Por lo tanto, aquí hay un campo prácticamente virgen de investigación.

Debe investigarse con mayor detenimiento y profundidad el tema de las adicciones entre los maestros, sobre todo si se toma en cuenta su papel como modelos para los pupilos pues, de conocerse el consumo entre los primeros, esta situación podría extenderse hacia los segundos.

Por su parte, Camacho y Arias (2009), entre 186 preceptores universitarios de la región de Coahuila, México, detectaron como el principal factor de deterioro de la salud el desgaste emocional, componente del agotamiento profesional.

Por su parte, Hughes (1995) encontró una relación entre el *burnout* y los problemas médicos en una muestra de 159 docentes universitarios en Alabama. Las tres fuentes principales: politiquería interna, fechas límite para publicar y sobrecarga de labores de enseñanza. También se ha informado de decrementos en las relaciones familiares entre docentes de pediatría (Barton, Friedman y Locke, 1995).

Es necesario hacer énfasis en un punto importante: la mayoría de las investigaciones publicadas sobre el estrés y el *burnout* en los profesores se refiere a académicos que no son de América Latina. Generalmente el campo de estudio no se considera como una variable independiente; por ejemplo, ¿los profesores de medicina experimentan los mismos niveles de agotamiento profesional y/o de satisfacción en comparación con los filósofos o los historiadores? Así pues, surge un interrogante pendiente de respuesta: ¿el grado de *burnout* dependerá de la disciplina cultivada? Éste es un punto pendiente de investigación en México.

### CONSECUENCIAS ORGANIZACIONALES DEL DISTRÉS

Ahora bien, los profesores universitarios tienen una responsabilidad social pues juegan un papel trascendente en la preparación de nuevos profesionistas, científicos y docentes; así pues, las acciones de los primeramente citados influyen en la práctica profesional de los egresados. Bowen y Schuster (1986:5) afirmaron: “Los profesores, mediante sus enseñanzas y su investigación, tienen una influencia monumental en el progreso económico y el desarrollo cultural [...]”.

Si los educadores no están razonablemente satisfechos con el ambiente de trabajo, el superior y los demás factores mencionados previamente, puede haber



detrimento en la efectividad, lo cual puede influir negativamente en los estudiantes y, por ende, en la sociedad en su conjunto. Además, si los profesores mantienen altas tasas de rotación, ausentismo y retardos, la efectividad de las instituciones educativas también puede verse afectada negativamente por el incremento en los costos, los cuales son absorbidos, en última instancia, por quienes pagan impuestos, si de instituciones públicas se trata; o, en el caso de las privadas, por los padres de familia y los donadores de fondos.

Strawser, Flagg y Holmes (2000) pudieron seguir la huella de la rotación de docentes de contaduría: 21% en un periodo de dos años. Además, encontraron que la tasa de rotación de los docentes asociados en comparación con los titulares era mayor, quizá debido al mercado de trabajo (no fue posible conocer si dejaban su puesto para ir a otra institución educativa o a otra organización en los sectores público o privado); igualmente, quienes tenían una brecha mayor entre las expectativas de satisfacción de sus necesidades y el cumplimiento de las mismas mostraron mayor tendencia a renunciar. Un hallazgo interesante: el salario no jugó un papel importante en el hecho de dejar el trabajo.

Cropsey *et al.* (2008) llevaron a cabo un análisis de los empleados (incluyendo los docentes) quienes, en un hospital de Estados Unidos, dejaron su empleo. Entre las principales causas se mencionaron: pocas oportunidades de avanzar en la carrera, salarios bajos y liderazgo inapropiado. Aunque mencionaron la rotación de los académicos como un grave problema, no incluyeron el porcentaje respectivo en su artículo. En referencia a los administradores de los programas de enfermeras anestelistas, la tasa anual de rotación estuvo entre 15 y 20% (Starne Ott y Kremer, 2007).

Empero, existe una falta de investigaciones sobre la rotación externa de los docentes pues parece no constituir un grave problema porque quizá la mayoría de ellos espera permanecer trabajando en sus instituciones. A este respecto, Bowen y Schuster escribieron: “En términos generales las renunciaciones voluntarias —entre los docentes con nombramiento definitivo— es casi inexistente, aunque de vez en cuando surgen algunas pequeñas narraciones al respecto en diversas localidades (1986:159)”. Agregaron: “[...] una estimación conservadora para el periodo 1985-2010 establece alrededor de 4% al año, dividido en aproximadamente 1.3% por jubilaciones y 2.3% por otras razones (1986:170)”.

Esas predicciones fueron dadas a conocer hace más de dos décadas; desde entonces muchos cambios se han experimentado en la sociedad mundial y en la economía. Por ende, surgen varias preguntas: ¿cuál ha sido el porcentaje promedio de rotación de los docentes en la educación terciaria? ¿Cuál es el promedio esperado? ¿La rotación está relacionada con el deterioro en la percepción del bienestar? Además, es necesario determinar si esa predicción se cumplió en las ins-

tuciones estadounidenses. En América Latina no se han realizado todavía análisis al respecto.

No hay respuestas definitivas a los interrogantes planteados en las últimas líneas, sólo se han publicado algunos indicios. Parece no existir igualdad en los porcentajes de rotación entre las diversas disciplinas; por ejemplo, el problema parece agudo en las ciencias médicas. Beasley, Kern y Kolodner (2001) descubrieron 29% de cambios en los últimos tres años entre los directores de medicina interna.

Quizá la rotación en el campo médico se debe a los ingresos económicos, como se describirá en párrafos venideros. Además, las escuelas de medicina tienden a contratar más profesores por horas (Zhang y Liu, 2010), lo cual significa un porcentaje elevado de médicos quienes toman la enseñanza como una ocupación lateral.

Weisenfeld y Robinson Backmon (2007) investigaron a 1 329 profesores de contabilidad en Estados Unidos; 68.5% de los varones y 63.7% de las mujeres de la muestra indicaron una probabilidad muy alta de permanecer en su institución. Entre las posibles razones para dejarla mencionaron el salario y un mejor entorno académico.

Según parece, no todas las disciplinas presentan la misma tasa de rotación. Xu (2008) encontró diversos porcentajes de intención de dejar la institución al comparar diversos campos de estudio en universidades estadounidenses.

### ¿DOS LADOS DE LA MISMA MONEDA?

Ahora bien, la inmensa mayoría de las investigaciones publicadas se refieren al distrés, el *burnout*, la fatiga y sentimientos semejantes en el trabajo. Puede lanzarse un argumento: los investigadores encuentran sólo aquello de su interés; en otras palabras, están sesgados al analizar únicamente un lado de la moneda. Un ejemplo del aserto anterior se tiene en el libro coordinado por Aldrete y Cruz (2013) sobre el estrés y el *burnout* en docentes de educación superior en México: de los ocho capítulos sólo uno contiene puntuaciones referentes a la satisfacción (con el trabajo, el superior, los compañeros, los estudiantes, el horario y el salario), así como a la salud percibida; en esos factores los puntajes fueron superiores a los del distrés y el agotamiento (desgaste emocional, despersonalización y carencia de logro). Estos últimos datos fueron recopilados entre 374 docentes de 21 instituciones públicas y privadas en el estado de Morelos, provenientes de los cinco niveles educativos: preescolar, primaria, secundaria, preparatoria y universidad (González, Arias y Juárez, 2013a).

A fin de contar con una visión justa, la investigación debe analizar tanto los aspectos negativos como los positivos del trabajo, es decir, debe dirigirse la atención a determinar cuál ángulo pesa más en las mentes de los profesores. Sólo cuando se compara el estrés y el *burnout*, por un lado, y la satisfacción y la felicidad por el otro, puede llegarse a conclusiones más completas y justas. De otra manera, los corolarios basados sólo en una perspectiva resultan parciales y fragmentarios. Uno de los objetivos de la ciencia y de cualquier enfoque racional consiste en analizar hipótesis para llegar a conclusiones —sin importar cuán provisionales puedan ser. Estas conjeturas pueden estar en favor o en contra de una proposición. Cuando únicamente una de estas dos posibilidades se sujeta al escrutinio, no se cumple con el espíritu de la ciencia.

Las investigaciones publicadas relativas a la satisfacción de los docentes no son tan abundantes. Por ejemplo, Gui, Barriball y While (2009), después de revisar varios artículos acerca de las docentes de enfermería llegaron a la siguiente conclusión: entre los factores que inciden sobre la insatisfacción en el trabajo se encontraron el conflicto y la ambigüedad de roles, así como el *burnout* (éstos con efecto negativo); en cambio, el liderazgo, el desarrollo personal y el empoderamiento mostraron el efecto contrario. Estos autores solicitaron mayor número de investigaciones sobre los últimos factores citados así como sobre el clima organizacional. Ningún artículo en su lista de análisis provino de los países en desarrollo pues no lo encontraron.

Desselle y Conklin (2010), en una investigación con 885 docentes estadounidenses de farmacia, encontraron un peso significativo del apoyo tanto institucional como de la cabeza de su departamento sobre la satisfacción. Los educadores de instituciones privadas mostraron niveles inferiores de satisfacción al compararlos con las públicas.

La OECD lanzó el proyecto TALIS, cuya finalidad es analizar diversas variables entre los docentes de primaria y secundaria; dos de ellas son el nivel de satisfacción en el trabajo y la autoeficacia. Los resultados mostraron una tendencia general de los educadores a sentirse satisfechos, aunque hubo pequeñas diferencias entre los países así como entre las escuelas. Lo mismo ocurrió con la autoeficacia. Un resultado interesante consistió en que las mayores disimilitudes se hallaron entre los docentes dentro de cada escuela, indicando el mayor peso de los factores personales en comparación con los organizacionales y los regionales (OECD, 2009). En el informe de esta misma organización relativo a 2013, cerca de 90% de los directores de escuela manifestó estar satisfecho con su trabajo, mientras 91% de los profesores también lo marcó así. En adición, cerca de 80% señaló ver más ventajas que desventajas en la ocupación docente. En esta última aplicación

de la encuesta participaron 34 países, mientras que los resultados de 2008 correspondieron a 24 países.

Ya desde 1986 Bowen y Schuster, después de pasar revista a diversas encuestas, llegaron a una conclusión: la mayoría de los profesores universitarios estaban satisfechos con sus trabajos (Bowen y Shuster, 1986:47-49).

Ahora bien, al analizar diversos artículos publicados donde se incluyen tanto la satisfacción como el estrés, surge una tendencia muy interesante: las actitudes positivas sobrepasan a las negativas. Por ejemplo, Arias y González (2009) analizaron las respuestas a un cuestionario sobre satisfacción y *burnout* aplicado a 115 profesores universitarios en Cuernavaca, México; el promedio en cuanto al desgaste emocional fue de 2.58; 1.88 en despersonalización y 2.81 en carencia de logro, mientras que en satisfacción en el trabajo el promedio fue de 5.33. La escala fue de 1 a 7. En otras palabras, mostraron mayor satisfacción al compararla con el agotamiento profesional.

En Turquía, Bilge (2006) llevó a cabo una encuesta entre 194 académicos en la región de Ankara y encontró una correlación negativa entre la satisfacción intrínseca en el trabajo y el desgaste emocional, así como una positiva entre la primera y el logro.

Los docentes de tiempo parcial mostraron igual nivel de satisfacción en el trabajo al compararlos con los profesores de tiempo completo, pero estaban menos contentos con el salario y con las prestaciones o beneficios adicionales, conforme a lo informado por Toutkoushian y Bellas (2007). Las mujeres estaban menos satisfechas en cuanto al trabajo, los salarios y las prestaciones adicionales, probablemente debido a sus responsabilidades hogareñas.

Surge también otra inquietud: ¿comparados con otros trabajadores, los docentes universitarios experimentan mayores niveles de estrés?

La agencia Gallup (2013) informó acerca de las puntuaciones de los docentes en su conjunto (sin distinguir entre los de diversos niveles educativos): resultaron superiores a los de otros grupos ocupacionales en el índice de bienestar diseñado por dicha organización. Los datos se refirieron a Estados Unidos. Con el fin de obtener más información, en 2013 la misma agencia efectuó una investigación para determinar los empleos con menor estrés: los docentes universitarios encabezaron la lista.

En México, Juárez (2007) tomó muestras de cuatro ocupaciones: oficinistas, enfermeras, obreros y profesores en los niveles medio superior y superior. Los docentes se declararon en la mejor posición respecto al estrés y los problemas de salud relacionados con el trabajo.

En el mismo tenor, Lackritz (2004) investigó a 265 profesores en la costa oeste de Estados Unidos y comparó los niveles de *burnout* con quienes labora-

ban en otras ocupaciones; los académicos mostraron un nivel significativamente inferior.

Después de pasar revista a investigaciones publicadas y a comentarios dados a conocer en periódicos y revistas de interés general, así como experiencias personales, Watson (2009) afirmó: “Constituye la tesis empírica de este libro que trabajar en la educación superior es, al mismo tiempo, altamente frustrante e inmensamente satisfactorio”. Sin embargo, no ofreció indicio alguno sobre cuál de los lados de la moneda pesa más.

Además, los académicos de una universidad inglesa, al compararlos con otros empleados universitarios, proporcionaron mejores puntuaciones respecto a las relacionadas con la salud física en comparación con el distrés (Tytherleigh, Jacobs, Webb, Ricketts y Cooper, 2007).

Kensing (2013), al resumir una encuesta efectuada entre muy diversas ocupaciones en Estados Unidos, indicó la magnífica posición de los mentores universitarios: fueron quienes declararon tener el trabajo menos estresante.

Siguiendo con la analogía de la moneda, dos facetas del trabajo parecen coexistir al mismo tiempo: benéficas y malsanas. Entonces, la pregunta es: ¿cuál de las dos tiene un peso mayor? A partir de varias pesquisas al respecto puede decirse, si bien de manera provisional hasta en tanto no exista mayor número de investigaciones en diversas latitudes para apoyar el aserto: la satisfacción obtiene mayores puntuaciones al compararla con los factores negativos. Por ejemplo, Martínez, Méndez y Murata (2011) llegaron a una conclusión: el trabajo académico es sumamente gratificante, aunque no deja de haber ciertos problemas de salud, principalmente la disfonía, según las opiniones recabadas entre 199 académicos universitarios. Otro caso: Ortiz y Arias (2009) analizaron las respuestas a instrumentos sobre agotamiento profesional y satisfacción en el trabajo dadas por 285 profesionales del área de la salud y de la educación en Guadalajara y Zamora, México; las puntuaciones de la satisfacción fueron significativamente superiores a las del estrés y la del *burnout*; además, estuvieron más propensos a cambiar de trabajo los integrantes del primer grupo.

Igualmente, González, Arias y Juárez (2013a) encontraron una puntuación de 5.33 (en una escala de siete opciones) sobre la satisfacción en el trabajo, mientras que en desgaste ocupacional la puntuación fue de 2.28; entre tanto, la salud percibida fue de 5.61, la satisfacción de la relación con los estudiantes, de 6.27 (la puntuación más elevada) y el estrés, de 2.83. Esta investigación se llevó a cabo con 114 mentores universitarios en el estado de Morelos. Un dato adicional: las diferencias con los docentes de otros niveles educativos (desde párvulos hasta bachillerato) no fueron significativas en los rubros mencionados, excepto en la relación con los estudiantes en donde los educadores del nivel primario propor-

cionaron la media más alta (6.27). También debe mencionarse la satisfacción con el salario: 3.20 entre los de universidad contra 4.04 los de secundaria.

Véanse además los capítulos 3 y 6 en este mismo libro.

### LA CUESTIÓN DEL SALARIO

Por ende, se plantean varias dudas: ¿cuál es el ingreso promedio de los académicos comparado con el de otros profesionales?, ¿es la paga una motivación para continuar trabajando en el área educativa?

Bowen y Schuster afirmaron: “Los profesionistas de la salud, los abogados y los jueces, los funcionarios del gobierno, los ingenieros, los contadores y los auditores, entre otros, cuentan con mayores ingresos en comparación con los docentes de educación postsecundaria” (1986:83). Quizás esta afirmación es válida no sólo en Estados Unidos sino también en otras naciones; además, las ocupaciones mencionadas en primer término no requieren el grado doctoral.

De acuerdo con la Oficina del Censo de Estados Unidos (2010), en 2008 los docentes de nivel postsecundario especialistas en salud tenían un ingreso anual de 102 mil dólares mientras que los profesores de inglés y literatura ganaban un promedio de 63 610. Entre tanto, los ortodoncistas tenían un ingreso de 194 930 y los cirujanos, 206 670. Así pues, los diferenciales eran mayúsculos y pueden explicar, parcialmente, la rotación externa de los académicos en ciertas áreas como la de la salud.

Respecto a la satisfacción con el salario, Terpstra y Honoree (2004) encontraron diferencias en cuanto a la zona geográfica y la disciplina: los menos satisfechos fueron los mentores del área de leyes, mientras que quienes dieron una mayor puntuación en la satisfacción fueron los cultivadores de las ciencias. Esta encuesta se llevó a cabo en Estados Unidos.

En México los salarios de los docentes universitarios de tiempo completo y medio tiempo y por horas, en las universidades públicas, dependen de varios factores organizacionales como el grado académico alcanzado por el mentor. Además, en las instituciones públicas se han establecido estímulos a la productividad académica (cursos impartidos, artículos y libros publicados, tesis dirigidas, y otros rubros semejantes). Cada institución diseña los criterios para otorgar dichos estímulos. Izquierdo (2000) efectuó una investigación sobre los estímulos y sus efectos en la Universidad Pedagógica Nacional. También se cuenta con diversas prestaciones adicionales, entre las cuales destacan las vacaciones más prolongadas que en cualquier organización del sector público o del privado; al mismo tiempo los docentes de tiempo completo y medio tiempo pueden disfrutar de una beca (libre de impuestos) si pertenecen al Sistema Nacional de Investigadores.

A este respecto, Martínez, Méndez y Murata (2011), al recabar la opinión de 199 docentes sobre dichos estímulos y pertenencia al Sistema Nacional de Investigadores (SNI), encontraron un porcentaje mayoritario tendiente a considerar, como consecuencia, la elevación en el nivel de vida, la estabilidad económica y la sistematización de la producción académica en el lado positivo, y en el negativo, sacrificio del trabajo en equipo, deterioro en la calidad de la producción científica al igual que en la vida familiar, social y laboral, así como incremento de gestiones administrativas.

No obstante, los docentes universitarios en México recibieron en 2009 un promedio de 54% del salario de directivos de los sectores público y privado (Observatorio Laboral, 2010).

Una pesquisa ilustrativa la llevaron a cabo Barona, Paul, Bazán y Torres (2012) respecto a 25 docentes en una institución privada del estado de Morelos; no encontraron relación alguna entre el salario y la valoración actual de su trabajo efectuada por los mentores. Además, 51.2% consideró satisfactoria su labor docente y 37.1% muy satisfactoria, pese a dos aspectos: la apatía de los estudiantes (32%) y el bajo salario percibido, el cual “se ubica en un rango bajo considerando los salarios profesionales para el área en México” (2012:115). No obstante, 84% respondió negativamente a la pregunta: “¿Abandonaría la docencia?” (2012:119).

Empero, hacen falta investigaciones comparativas entre las distintas instituciones de educación superior respecto al salario y las prestaciones de los docentes, aunque se ha arraigado la costumbre de tomar como norma los incrementos en los salarios otorgados por la Universidad Nacional Autónoma de México.

Por otro lado, no todos los países cuentan con estadísticas relativas al salario de los profesores. Por lo tanto, algunas preguntas quedan en el aire: ¿en general, los académicos cuentan con percepciones económicas inferiores comparadas con muchos otros profesionistas? Y si es así, ¿cuáles son las repercusiones sobre la rotación, la satisfacción y el salario?

Bowen y Schuster escribieron:

[...] las universidades e instituciones de educación superior difícilmente cuentan con el dinero para pagar a los profesores salarios competitivos en relación con otras ramas de actividad económica. Una forma de solventar los efectos de las finanzas inadecuadas ha sido proveer varias prestaciones adicionales, una de las cuales es la seguridad de permanecer en el trabajo (1986:237).

Quizás esta aseveración no sea válida únicamente para Estados Unidos. Por ejemplo, en México existe en las universidades del sector público la posibilidad de obtener la definitividad, la cual sólo se pierde por faltas graves.

Así, un profesor definitivo puede permanecer en la institución a lo largo de toda su vida, una vez pasados los exámenes de oposición respectivos y cumplidos los requisitos necesarios.

### MOTIVACIONES PARA PERMANECER

Entonces, ¿cuáles son los motivos para continuar en la enseñanza a pesar de los bajos salarios?

Winter y Sarros (2002), en un estudio de 1 041 profesores universitarios australianos, encontraron factores motivadores y otros descorazonadores. En el primer grupo estuvieron la claridad de roles, las tareas desafiantes y el apoyo de los superiores. En la segunda clasificación se encontraron la sobrecarga de trabajo, la carencia de retroinformación, así como el reconocimiento y las recompensas deficientes. Estos aspectos no resultan totalmente diferentes de los encontrados en otros empleados de los sectores público y privado.

Además, los catedráticos universitarios cuentan con grados académicos elevados. Por lo tanto, seguramente esperan contar con la amplia posibilidad de ejercitar su creatividad, su iniciativa, su toma de decisiones respecto a sus cursos y materiales educativos, en una palabra, todas las competencias integrantes de la autorrealización según Maslow (1977), o en términos de la perspectiva de Karasek (1979) y de Karasek y Thorell (1992), tendrían un trabajo activo, es decir, uno en el cual existe mucho control, o sea, la posibilidad de tomar decisiones sobre las tareas, ejercer el propio juicio así como la creatividad, y al mismo tiempo se presenta alta demanda, o la oportunidad de poner en juego las propias habilidades, la posibilidad de aprender nuevas cosas, trabajo variado, exigencia de altos niveles de calificación. Por ejemplo, Pearson y Moomaw (2005) hallaron una relación muy clara: a mayor empoderamiento, menor distrés y mayor satisfacción en el trabajo así como profesionalismo. El empoderamiento se entendió primordialmente como la posibilidad de organizar el proceso de aprendizaje así como de establecer sus propias reglas en el salón de clases.

Otro punto importante es el relativo al apoyo social. En diversas investigaciones se ha encontrado en México alta satisfacción con el supervisor y los colegas (Camacho y Arias, en este libro; González, Arias y Juárez, 2013a y b).

Las situaciones descritas en el párrafo anterior se basan en dos principios fundamentales de las universidades: libertad de cátedra y de investigación pues aunque es preciso cumplir con algunas tareas burocráticas, la mayor parte del tiempo los docentes pueden establecer sus propias metas así como la forma de cumplirlas.



## CULTURAS ORGANIZACIONAL Y REGIONAL

Por otro lado, los profesores en la educación terciaria se encuentran inmersos en un entorno diferente si se comparan con los de educación primaria y secundaria; por ende, quizá su nivel de satisfacción o, a la inversa, de distrés, sean más intensos. En otras palabras, las culturas organizacionales podrían conducir a diferentes resultados en cuanto a los diversos niveles educativos. La respuesta a esta inquietud es importante pues puede sugerir la implantación de políticas y formas de administrar las instituciones de educación superior.

Al respecto, la mayoría de los artículos publicados provienen de países desarrollados; el porcentaje es menor para las naciones en vías de desarrollo. La cultura, como es ampliamente reconocido, tiene una influencia capital en las percepciones, actitudes, motivaciones y comportamientos (Triandis, 1999). Igualmente, la legislación y las políticas así como los recursos repercuten en la forma en que son administradas las instituciones de educación terciaria. Por ende, las satisfacciones y los problemas cotidianos pueden ser diferentes en las variadas regiones del globo. Ésta es una amplia veta de futuras investigaciones.

## LA ACREDITACIÓN

Las instituciones de educación superior cada vez más, tanto por iniciativa propia como por exigencias de los gobiernos y el público, deben asegurar la calidad de sus acciones y sus resultados; por lo tanto, deben ser acreditadas por organizaciones externas (véase, por ejemplo, Schenker Wicki, 2002), aunque no han faltado críticas al respecto con base en el argumento siguiente: la acreditación descansa principalmente en la creencia de que la calidad se alcanzará automáticamente al seguir ciertas reglas, al menos en el caso de Inglaterra (Alderman, 2009). En general, el bienestar de los docentes no constituye un aspecto importante en el proceso de acreditación. Los directivos de las instituciones de educación superior deberían estar interesados en analizar e incrementar la calidad de vida en el trabajo de los docentes. Por ende, la documentación respectiva a la acreditación debería incluir un estado de capital humano: edades, categorías, satisfacción en el trabajo, compromiso, índices de rotación y de ausentismo, salud física y mental, etcétera.

Desde luego, este estado debería incluir al personal administrativo así como a los estudiantes. Sin embargo, todavía no es una práctica común acompañar los estados financieros con un estado de capital humano, aun en las organizaciones del sector público y del privado, aunque ya se está cambiando un poco esta situación (véase el caso de Skandia, una compañía financiera en el ámbito mundial,

precursora en el empleo de estados de capital humano, descrito por Edvinsson y Malone, 1998). Los organismos acreditadores deberían solicitar este estado en cada institución educativa.

En consecuencia, las instituciones educativas (no sólo las del nivel terciario sino de todos) deberían establecer políticas y programas formales para evaluar e incrementar el bienestar de los docentes; estas acciones deberían formar parte de las operaciones diarias. Un ejemplo se ha dado en Inglaterra, en donde se implantó un proyecto, con vigencia hasta 2011, en el ámbito nacional para apoyar a las instituciones de educación superior a fin de “Mejorar el desempeño mediante el bienestar y la inmersión en el trabajo” (véase <<http://www.ucea.ac.uk/en/empres/epl/engage-well/wellbeing-proj-resources/index.cfm>> para consultar los resultados). Seguramente muchos países podrían beneficiarse al implantar programas semejantes.

### LIMITACIONES

Es necesario expresar unas palabras de advertencia al presente análisis. En primer lugar, se ha basado principalmente en fuentes publicadas en inglés. En 1999 Rudow mencionó la larga tradición de investigar sobre el estrés de los docentes en Estados Unidos e Inglaterra, pero el mismo tiempo estaba en situación embrionaria en Europa. Este aserto es válido actualmente para América Latina, Asia y África.

Por muchos siglos el latín fue la *lingua franca* (*id est*, el idioma común para comunicarse entre personas de múltiples latitudes). En la época actual este papel se le ha asignado al inglés, especialmente en el mundo académico (Seidlhofer, 2005). La intención inicial de este capítulo fue pasar revista a artículos provenientes de los países pertenecientes a la OCDE; a no dudarlo, mucha investigación sobre el *burnout* y la satisfacción de los profesores universitarios ha sido publicada en numerosas naciones, sean miembros o no de esa organización. Sin embargo, es una tarea casi imposible de cumplir el acceso a todas las revistas y libros al respecto, así como leer en las diversas lenguas de todos los países. Por lo tanto, la búsqueda se redujo, por fuerza, a las fuentes en inglés, español, francés e italiano almacenadas en las bases internacionales de artículos. Existe otra limitante: mientras que en inglés es relativamente fácil acceder a los artículos publicados pues existen amplias bases y facilidades para la búsqueda, en los idiomas provenientes del latín las bases de artículos publicados no son tan extensas y la indagación no resulta tan fácil. Además, el inglés y el francés son los idiomas oficiales de la organización mencionada.

Por otra parte, en los países anglosajones existe una longeva tradición de investigación científica, menos enraizada en otras naciones. Por lo tanto, la búsqueda en las bases internacionales de artículos respecto a los temas de este capítulo arrojó una mayor proporción de las entidades sociopolíticas mencionadas en primer lugar.

#### SUGERENCIAS PARA INVESTIGACIONES FUTURAS

Rudow (1999) indicó la necesidad de nuevos enfoques pues los informes tomando como base la información subjetiva son numerosos, pero faltan estudios fisiológicos, bioquímicos e inmunológicos. Empero, éstos resultan muy demandantes desde varios ángulos, incluyendo el económico, y muchos factores individuales pueden afectar los hallazgos. No obstante, estas mediciones presentan ventajas; por ejemplo, el estrés tiene correlatos fisiológicos y su medición es confiable y puede indicar riesgos para la salud. A este respecto, Bönner y Walenzik (1982) tomaron la frecuencia del pulso y encontraron una reacción extrema de estrés cuando los estudiantes ignoraban la autoridad de los docentes y los ofendían.

En Colombia, Gómez y Moreno (2010) no encontraron relación significativa entre el estrés y la tensión arterial entre 251 docentes de diversos niveles educativos en instituciones privadas.

Tampoco Fajardo, Montejó, Molano, Hernández y Quintero (2013) al aplicar la batería de pruebas para la evaluación de factores de riesgo psicosocial, la cual fue elaborada por el Ministerio de Salud de Colombia, y correlacionar los resultados con el cortisol sanguíneo matutino (una sustancia producida por el organismo bajo condiciones de estrés) encontraron asociación alguna. La muestra estuvo constituida por 116 docentes universitarios de ese país.

Otra investigación en la cual no se descubrieron ligas entre el agotamiento ocupacional, la tensión arterial, la glucosa sanguínea, los triglicéridos y la HDL (colesterol “bueno”) fue la llevada a cabo por Ranchal y Vaquero (2008). Sí hubo diferencias significativas entre el índice de masa corporal y la realización profesional pues quienes mostraron más elevadas puntuaciones en ésta tendieron a tener normopeso, tanto en mujeres como en varones. La muestra estuvo constituida por 186 profesores de secundaria de Córdoba, España.

Por otro lado, y refiriéndose a los docentes de niveles educativos primarios y secundarios, la OECD (2005) expresó la necesidad de ampliar la investigación al comparar las condiciones de trabajo y las carreras con otras profesiones; seguramente éste es el caso también de los profesores universitarios. A este respecto, véase el capítulo 6 de este mismo libro.

Un asunto dejado de lado es el referente a los factores protectores frente al distrés. Uno de ellos es el lado positivo del estrés, o eustrés, es decir, el impulso para resolver los problemas en vez de rendirse o caer en comportamientos poco civilizados. Muchas personas intentan solventar las dificultades cotidianas buscando soluciones creativas mediante el eustrés.

Igualmente, es necesario investigar las formas empleadas de afrontamiento ante las dificultades (Lazarus y Folkman, 1984). En esta temática, Bibi, Kazmi, Chaudhri y Kahn (2015) encontraron una asociación, si bien modesta, entre la inteligencia emocional y el estilo constructivo de afrontamiento entre 374 profesores universitarios de Pakistán; en cambio, las correlaciones fueron negativas con el estilo de evitamiento y el de recurrir a la religión. No llegaron a correlaciones entre estos estilos y los factores protectores. Por otra parte, a lo largo de diez años, Ebersöhn (2014) entrevistó a 87 maestros de áreas pobres en Sudáfrica; encontró el optimismo, la compasión y la creatividad como factores protectores, aunque había altibajos en el sentir de los docentes pues en ocasiones había mala adaptación. No obstante, los aspectos favorables, a la larga, sobrepasaban a los negativos y llegaban, en suma, al florecimiento personal.

En adición, Necsoi y Porumbu (2011), en una investigación con 70 profesores rumanos, detectaron las presiones de tiempo y las fechas límite poco realistas como las fuentes principales de distrés; entre las estrategias empleadas se encontraron principalmente: relaciones estables, emplear la atención selectiva, establecer prioridades, planear y reconocer las propias limitaciones; la menos empleada fue la evitación.

Otro factor de protección contra el agotamiento profesional fue el empleo del humor, según una investigación entre 283 profesores de tiempo completo en la universidad de Cukurova, Turquía (Tumkaya, 2006). En esa pesquisa, las mujeres dieron mayores puntuaciones en agotamiento emocional en comparación con los hombres; pero no hubo diferencias en cuanto al empleo del humor.

La resiliencia, es decir, la fortaleza suficiente para recuperarse después de una situación problemática y estresante, es otro factor protector.

Además, todo tipo de satisfacciones (con el trabajo, con los compañeros, con las políticas de la organización, etc.) también constituyen elementos importantes para combatir el distrés, así como el apoyo del supervisor, los compañeros y la familia.

A este respecto existen evidencias de las ventajas de proporcionar capacitación a los docentes para incrementar su bienestar y su satisfacción en el trabajo. Cuadra, Velosio, Moya, Reyes y Vilca (2010) informaron de un experimento en el cual proporcionaron sesiones sobre inteligencia emocional, psicología positiva y habilidades sociales a 17 profesores de primaria. Los resultados indicaron in-

crementos significativos tanto en la satisfacción con el trabajo como con la propia vida.

Además, como lo señalaron Vandenberghe y Huberman (1999:8): investigar “[...] la relación entre el *burnout* de los docentes y los resultados de los estudiantes es de primordial importancia”. Éste es un interrogante no resuelto hasta la fecha; no obstante, por lo menos hay un indicio en este sentido. En Alemania no se encontró conexión alguna entre esas dos variables (Klusmann, Kunter, Trautwein, Lüdtke y Baumert, 2008), sin embargo, los estudiantes evaluaron mejor el desempeño de los docentes inmersos en sus labores (*engaged*) y resilientes (es decir, después de dificultades vuelven a su estado anterior).

A la inversa, se requiere conocer la relación entre el bienestar de los docentes y el desempeño de los pupilos. Aquí también existe un asomo al tema. Por ejemplo, Kunter, Yi-Miau, Klusmann, Brunner, Krauss y Baumert (2008), en una pesquisa entre 323 docentes del último año de secundaria, empleando un modelo de ecuaciones estructurales, encontraron una semejanza entre el grado de entusiasmo declarado por los educadores y el percibido por sus alumnos.

Otra investigación pertinente es la de Wang (2010), quien efectuó una investigación entre 494 mentores universitarios chinos y analizó las asociaciones entre el desempeño (evaluado por los mismos participantes), la salud mental, el compromiso (tanto afectivo como de continuidad), el distrés y la motivación de logro. Sus hallazgos: el compromiso de continuidad exhibió una correlación negativa con el desempeño, mientras que fue positiva entre éste y el compromiso afectivo; el distrés y la salud mental se correlacionaron negativamente, en tanto que entre ésta y la motivación de logro se presentó una asociación definitivamente positiva.

También se necesitan entrevistas en profundidad con los docentes a fin de identificar las principales razones para permanecer en la profesión, así como para conocer sus principales motivaciones y sus molestias, con la finalidad de determinar cuál de los lados, positivo o negativo, pesa más.

Además de las preguntas planteadas a lo largo de este texto, es necesario hacer investigaciones adicionales. Sólo para mencionar algunos temas con posibilidades de influir en el bienestar: el contrato psicológico (Rousseau, 1995; 1998), el compromiso (Allen y Meyer, 1990), demandas y recursos en el trabajo (Bakker y Demerouti, 2007), demandas y control (Karasek y Thorell, 1992), esfuerzo y recompensas (Siegrist, 1994), e inmersión (*engagement*) (Schaufeli, Salanova, González y Bakker, 2002), entre otros.

Como se ha visto, existe una amplísima variedad de asuntos por conocer relativos a la calidad de vida o el bienestar de los profesores tanto universitarios como de otros niveles. Las respuestas a las preguntas planteadas deberían ayudar a tomar

mejores decisiones respecto a la administración de las instituciones de educación superior.

## BIBLIOGRAFÍA

- ALDERMAN, G. (2009), "Defining and Measuring Academic Standards. A British Perspective", en *Higher Education Management and Policy*, vol. 21, núm. 3, OECD, pp. 1-14.
- ALDRETE, M.G. y O. CRUZ (coords.) (2013), *Estrés laboral y burnout en docentes de educación superior en México*, Tuxtla Gutiérrez, Unicah.
- ALLEN, N.J. y J.P. MEYER (1990), "The Measurement and Antecedents of Affective, Continuance, and Normative Commitment", en *Journal of Occupational Psychology*, vol. 63, núm. 1, Wiley, pp. 1-18.
- ARIAS GALICIA, L.F. y M.E. GONZÁLEZ ZERMEÑO (2009), "El agotamiento profesional (*burnout*) en personal de educación (*burnout in educators*)", ponencia presentada en la XII Convención Anual de la Academia de Ciencias Administrativas, Monterrey, México.
- ARIAS GALICIA, L.F. y C. CAMACHO CRISTIÁ (2017), "Variables incidentes sobre la satisfacción en el trabajo docente", en L. Arias Galicia (coord.), *Calidad de vida en las instituciones, las familias y la sociedad*, México, UAEM/Juan Pablos.
- BAKKER, A.B. y E. DEMEROUTI (2007), "The Job-Demand Resources Model: State of the Art", en *Journal of Managerial Psychology*, vol. 22, núm. 3, Emerald, pp. 309-328.
- BARONA RÍOS, C.; J. PAUL DE VERJOVSKI, A. BAZÁN RAMÍREZ y S.A. TORRES VELANDIA (2012), "Necesidades y expectativas de formación del profesorado universitario: estudio de caso de una institución de educación superior de Morelos", en C. Barona, F.A. Loiola, O. García y C. Lessard (eds.), *La profesionalización de la enseñanza en México y en Quebec*, México, Juan Pablos.
- BIBI, F.; S.F. KAZMI, A.G. CHAUDHRI y S.E. KAHN (2015), "Relationship between Emotional Intelligence and Coping Strategies among University Teachers of Khyber Patkkunkhwa", en *Pakistan Journal of Science*, vol. 67, núm. 1, Lahore, Pakistan Association for the Advancement of Science, pp. 81-84.
- BARTON, L.L.; A.D. FRIEDMAN y C.J. LOCKE (1995), "Stress in Pediatric Faculty", en *Archives of Pediatrics and Adolescent Medicine*, vol. 149, núm. 7, Michigan Population Studies Center, pp. 751-757.

- BEASLEY, B.W.; D.E. KERN y K. KOLODNER (2001), "Job Turnover and its Correlates among Residency Program Directors in Internal Medicine: A Three-Year Cohort Study", en *Academic Medicine*, vol. 76, núm. 11, The Association of American Medical Colleges, pp. 1127-1135.
- BILGE, F. (2006), "Examining the Burnout of Academics in Relation to Job Satisfaction and Other Factors", en *Social Behavior and Personality*, vol. 34, núm. 9, Palmerston North, International Humanity Foundation, pp. 1151-1160.
- BÖNNER, K.H. y M. WALENZIK (1982), "Die Pulsfrequenz als physiologischer Parameter der Belastung von Lehrern durch den Unterricht in einer Sonderschule für Lernbehinderte", en *Heilpädagogische Forschung*, núm. 9, pp. 375-385.
- BOWEN, H.R. y J.H. SCHUSTER (1986), *American Professors: A National Resource Imperiled*, Nueva York, Oxford University Press.
- BUREAU OF LABOR STATISTICS (2010), "May 2008. National Occupational Employment and Wage Estimates. United States", disponible en <[http://www.bls.gov/oes/2008/may/oes\\_nat.htm#b29-0000](http://www.bls.gov/oes/2008/may/oes_nat.htm#b29-0000)>.
- CAMACHO CRISTIÁ, C. y L.F. ARIAS GALICIA (2009), "Análisis de la salud y *burnout* en profesores mexicanos", en *Ciencia & Trabajo*, vol. 11, núm. 31, Santiago de Chile, Fundación Científica y Tecnológica, pp. 168-171.
- CARLOTTO, M.S. y L.D.S. PALAZZO (2006), "Síndrome de *burnout* e fatores associados: um estudo epidemiológico com profesores", em *Cadernos de Saúde Pública*, vol. 22, núm. 5, Río de Janeiro, Escola Nacional de Saúde Pública, pp. 1017-1026.
- CUADRA PERALTA, A.; C. VELOSIO VECIO, Y. MOYA RUBIO, L. REYES ATABLES y J. VILCA SALINAS (2010), "Efecto de un programa de psicología positiva e inteligencia emocional sobre la satisfacción laboral y vital", en *Revista Salud y Sociedad*, vol. 1, núm. 2, Talca, Universidad de Talca, pp. 101-112.
- CHAMBERLAIN, K. y S. SIKKA (1990), "The Minor Events Approach to Stress: Support for the Use of Daily Hassles", en *British Journal of Psychology*, vol. 81, Wiley, pp. 469-481.
- CROUSEY, K.L.; S.W. MASHO, R. SHIANG, V. SIKKA, S.G. KORNSTEIN y C.L. HAMPTON (2008), "Why do Faculty Leave? Reasons for Attrition of Women and Minority Faculty from a Medical School: Four-Year Results", en *Journal of Women's Health*, vol. 17, núm. 7, Mary Ann Liebert, pp. 1111-1118.
- DABOS, G.E. y D.M. ROUSSEAU (2004), "Mutuality and Reciprocity in the Psychological Contracts of Employees and Employers", en *Journal of*

- Applied Psychology*, vol. 89, núm. 1, Washington, American Psychological Association, pp. 52-72.
- DESSELLE, S.P. y M.H. CONKLIN (2010), "Predictors of Pharmacy Faculty Work Satisfaction", en *Currents in Pharmacy Teaching and Learning*, vol. 2, Elsevier, pp. 20-30.
- DIENER, E.; E.M. SUH, R.E. LUCAS y H.L. SMITH (1999), "Subjective Well-Being: Three Decades of Progress", en *Psychological Bulletin*, vol. 5, núm. 2, Washington, American Psychological Association, pp. 276-302.
- DIENER, E.; S. OISHI y R.E. LUCAS (2003), "Personality, Culture, and Subjective Well-Being: Emotional and Cognitive Evaluations of Life", en *Annual Review of Psychology*, vol. 54, Annual Reviews, pp. 403-425.
- DUNN, J.C.; W. WHELTON y D. SHARPE (2006), "Maladaptive Perfectionism, Hassles, Coping, and Psychological Distress in University Professors", en *Journal of Counseling Psychology*, vol. 53, núm. 4, Washington, American Psychological Association, pp. 511-523.
- EBERSÖHN, L. (2014), "Teacher Resilience: Theorizing Resilience and Poverty", en *Teachers & Teaching*, vol. 20, núm. 5, Taylor & Francis, pp. 568-594.
- EDVINSSON, L. y M.S. MALONE (1998), *El capital intelectual*, Bogotá, Norma.
- ENDERS, J. y C. MUSSELIN (2008), "Back to the Future? The Academic Professions in the 21st Century", en *Higher Education to 2030, vol. 1. Demography*, París, OECD.
- FAJARDO ZAPATA, A.L.; F. MONTEJO ÁNGEL, G. MOLANO VARGAS, J. HERNÁNDEZ NIÑO y A. QUINTERO GUZMÁN (2013), "Correlación entre los factores de riesgo intralaboral y los niveles séricos de cortisol en docentes universitarios", en *Ciencia & Trabajo*, vol. 46, Santiago de Chile, Fundación Científica y Tecnológica, pp. 1-6.
- FOMENTO ECONÓMICO MEXICANO (FEMSA) (2012), disponible en <<http://www.femsa.com/es/conoce-femsa/valor-econ%C3%B3mico-y-social/estrategia-de-sostenibilidad/nuestra-gente>>.
- FREY, B.S. y A. STUTZER (2002), "What can Economists Learn from Happiness Research?", en *Journal of Economic Literature*, vol. XL, núm. 2, American Economic Association, pp. 402-435.
- FROLICK, M.N.; L. CHEN y B.D. JANZ (2005), "Supply and Demand for IS Faculty: A Longitudinal Study", en *Communications of the Association for Information Systems*, vol. 15, pp. 674-695.
- GALLUP (2010-2013), disponible en <<http://www.gallup.com/poll/124778/Teachers-Score-Higher-Professionals.aspx>>.
- GOBIERNO DEL ESTADO DE MORELOS (2008), "Modelo intramor", disponible en <<http://intramor.morelos.gob.mx>>.



- GÓMEZ ORTIZ, V. y L. MORENO (2010), “Factores psicosociales del trabajo (demanda-control y desbalance esfuerzo-recompensa), salud mental y tensión arterial: un estudio con maestros escolares en Bogotá, Colombia”, en *Universitas Psychologica*, vol. 9, núm. 2, Bogotá, Pontificia Universidad Javeriana, pp. 393-407.
- GONG, Y.; K.S. LAW, S. CHANG y K.R. XIN (2009), “Human Resources Management and Firm Performance: The Differential Role of Managerial Affective and Continuance Commitment”, en *Journal of Applied Psychology*, vol. 94, núm. 1, Washington, American Psychological Association, pp. 263-275.
- GONZÁLEZ ZERMEÑO, M.E.; L.F. ARIAS GALICIA y A. JUÁREZ GARCÍA (2013a), “Calidad de vida en el trabajo y agotamiento profesional (*burnout*) en docentes de distintos niveles educativos en Morelos”, en Aldrete-Rodríguez y Cruz-Pérez, *Estrés laboral y burnout en docentes de educación superior en México*, Tuxtla Gutiérrez, Universidad de Ciencias y Artes de Chiapas.
- GONZÁLEZ ZERMEÑO, M.E.; L.F. ARIAS GALICIA y A. JUÁREZ GARCÍA (2013b), “Calidad de vida en el trabajo y agotamiento profesional (*burnout*) en docentes”, en Castellanos-Simons y Bazán-Ramírez (eds.), *La psicología en la educación: contextos de aprendizaje e investigación*, México, UAEM/Plaza y Valdés.
- GORMLEY, D.K. y S. KENNERLY (2010), “Influence of Work Role and Perceptions of Climate on Faculty Organizational Commitment”, en *Journal of Professional Nursing*, vol. 26, núm. 2, Elsevier, pp. 108-115.
- GUERRERO BARONA, E. (2003), “Análisis pormenorizado de los grados de *burnout* y técnicas de afrontamiento del estrés docente en profesorado universitario”, en *Anales de Psicología*, vol. 19, núm. 1, Murcia, Universidad de Murcia, pp. 145-158.
- GUI, L.; K.L. BARRIBALL y A.E. WHILE (2009), “Job Satisfaction of Nurse Teachers: A Literature Review. Part II: Effects and Related Factors”, en *Nurse Education Today*, vol. 29, Elsevier, pp. 477-487.
- HUBERMAN, A.M. y R. VANDENBERGHE (1999), “Introduction. Burnout and the Teaching Profession”, en R. Vandenberghe y A.M. Huberman (eds.), *Understanding and Preventing Teacher Burnout. A Sourcebook of International Research and Practice*, Cambridge, Cambridge University Press.
- HUGHES, J.A. (1995), “Measuring Burnout among Higher Education Faculty Members in Alabama”, en *Dissertation Abstracts International Section A: Humanities and Social Sciences*, vol. 56, núm. 5-A, Ann Arbor, University Microfilms International, pp. 16-76.
- INSTITUTO NACIONAL DE GEOGRAFÍA Y ESTADÍSTICA (INEGI) (2013), *Encuesta Nacional de Ocupación y Empleo*, México, INEGI.

- IZQUIERDO SÁNCHEZ, M.A. (2000), *Sobrevivir a los estímulos: académicos, estrategias y conflictos*, México, Universidad Pedagógica Nacional.
- JUÁREZ GARCÍA, A. (2007), “Factores psicosociales, estrés y salud en distintas ocupaciones: un estudio exploratorio. (Psychosocial Factors, Stress, and Health in Several Occupations: An Exploratory Study)”, en *Investigación en Salud*, vol. IX, núm. 1, Guadalajara, Universidad de Guadalajara, pp. 57-64.
- KARASEK, R.A. (1979), “Job Demands, Job Decision Latitude, and Mental Strain: Implications for Job Redesign”, en *Administrative Science Quarterly*, vol. 24, Sage Journals/Johnson Cornell University, pp. 285-308.
- KARASEK, R.A. y T. THORELL (1992), *Healthy Work, Stress, Productivity, and the Reconstruction of Working Life*, Nueva York, Basic Books.
- KAUFMAN, K. (2007), “Compensation for Nurse Educators: Findings from the NLN-Carnegie National Survey with Implications for Recruitment and Retention”, en *Nursing Education Perspectives*, vol. 28, Washington, National League for Nursing, pp. 1-10.
- KENSING, K. (2013), “The 10 Less Stressful Jobs fo 2013”, disponible en <<http://www.careercast.com/jobs-rated/10-least-stressful-jobs-2013>>.
- KLUSMANN, U.; M. KUNTER, U. TRAUTWEIN, O. LÜDTKE y J. BAUMERT (2008), “Teachers’ Occupational Well-Being and Quality of Instruction: The Important Role of Self-Regulatory Patterns”, en *Journal of Educational Psychology*, vol. 100, núm. 3, Washington, American Psychological Association, pp. 702-715.
- KUNTER, M.; T. YI-MIAU, U. KLUSMANN, M. BRUNNER, S. KRAUSS y J. BAUMERT (2008), “Students’ and Mathematics Teachers Perceptions of Teacher Enthusiasm and Instruction”, en *Learning and Instruction*, vol. 18, núm. 5, Elsevier, pp. 468-482.
- LACKRITZ, J.R. (2004), “Exploring Burnout among University Faculty: Incidence, Performance, and Demographic Issues”, en *Teaching and Teacher Education*, vol. 20, Elsevier, pp. 713-729.
- LAZARUS, R.S. y S. FOLKMAN (1984), *Stress, Appraisal, and Coping*, Nueva York, Springer.
- LUPARELL, S. (2004), “Faculty Encounters with Uncivil Nursing Students: An Overview”, en *Journal of Professional Nursing*, vol. 20, núm. 1, Elsevier/American Association of Colleges of Nursing, pp. 59-67.
- MAGAÑA MEDINA, D.E. y P.A. SÁNCHEZ ESCOBEDO (2008), “Síndrome de desgaste emocional en investigadores mexicanos”, en *Revista Interamericana de Psicología*, vol. 42, núm. 2, Gainesville, Sociedad Interamericana de Psicología/Universidad de Florida, pp. 353-362.

- MARTÍNEZ ALCÁNTARA, S.; I. MÉNDEZ RAMÍREZ y Ch. MURATA (2011), “Becas, estímulos y sus consecuencias sobre el trabajo y la salud de docentes universitarios”, en *Reencuentro: Estudios sobre Educación*, núm. 61, México, UAM-X, pp. 57-70.
- MASLACH, C. y S.E. JACKSON (1981), “The Measurement of Experienced Burnout”, en *Journal of Occupational Behavior*, vol. 2, núm. 2, Wiley, pp. 99-113.
- MASLOW, A. (1977), “Una teoría de la motivación humana”, en W.P. Sexton, *Teorías de la organización*, México, Trillas.
- MCINTYRE, K.P.; J.H. KORN y H. MATSUO (2008), “Sweating the Small Stuff: How Different Types of Hassles Result in the Experience of Stress”, en *Stress and Health*, vol. 24, Wiley, pp. 383-392.
- MICHIE, J. y M. SHEEHAN-QUINN (2001), “Labor Market Flexibility, Human Resource Management and Corporate Performance”, en *British Journal of Management*, vol. 12, Wiley, pp. 287-306.
- MORENO JIMÉNEZ, B.; E. GARROSA HERNÁNDEZ, R. RODRÍGUEZ CARVAJAL, M. MARTÍNEZ GAMARRA y R. FERRER PUIG (2009), “El burnout del profesorado universitario y las intenciones de abandono: un estudio multi-muestra”, en *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, vol. 25, núm. 2, Madrid, Colegio Oficial de Psicólogos de Madrid/Elsevier, pp. 149-163.
- NECSOI, D.V. y D. PORUMBU (2011), “Occupational Stress in University: Perceived Causes and Coping Strategies”, en *International Conference of Scientific Paper. AFASES*, Association for Research and Education, pp. 326-329.
- OBSERVATORIO LABORAL (2010), “Ocupaciones con mejor salario”, disponible en <[www.observatoriolaboral.gob.mx/wb/ola/ocupaciones\\_con\\_mejor\\_salario](http://www.observatoriolaboral.gob.mx/wb/ola/ocupaciones_con_mejor_salario)>.
- OFICINA DEL CENSO DE ESTADOS UNIDOS (2010), “PINC-09. Source of Income-Number with Income and Mean Income of Specified Type of People 15 Years Old and Over, by Age, Race, Hispanic Origin, and Sex”, disponible en <<http://www.census.gov/data/tables/time-series/demo/income-poverty/cps-pinc/pinc-09.2008.html>>.
- ORGANISATION FOR ECONOMIC CO-OPERATION AND DEVELOPMENT (OECD) (2001), *The Well-Being of Nations. The Role of Human and Social Capital. Education and Skills*, París, OECD.
- ORGANISATION FOR ECONOMIC CO-OPERATION AND DEVELOPMENT (OECD) (2005), *Teachers Matter: Attracting, Developing and Retaining Effective Teachers*, París, OECD.

- ORGANISATION FOR ECONOMIC CO-OPERATION AND DEVELOPMENT (OECD) (2009), *Highlights from Education at a Glance*, París, OECD.
- ORGANISATION FOR ECONOMIC CO-OPERATION AND DEVELOPMENT (OECD) (2014), *TALIS 2013 Results: An International Perspective on Teaching and Learning*, París, OECD.
- ORTIZ VALDÉS, J.A. y L.F. ARIAS GALICIA (2009), “El desgaste profesional (*burnout*) y calidad de vida laboral como predictores de la búsqueda de otro trabajo en profesionales de la salud y de la educación en el occidente de México”, en *Ciencia & Trabajo*, vol. 11, núm. 34, Santiago de Chile, Fundación Científica y Tecnológica, pp. 222-226.
- PEARSON, C.L. y W. MOOMAW (2005), “The Relationship between Teacher Autonomy and Stress, Work Satisfaction, Empowerment, and Professionalism”, en *Education Research Quarterly*, vol. 29, núm. 1, Los Ángeles, ERQ, pp. 37-45.
- PRETORIOUS, T.B. (1994), “Using the Maslach Burnout Inventory to assess Educators’ Burnout at a University in South Africa”, en *Psychological Reports*, vol. 75, núm. 2, Sage, pp. 771-777.
- RANCHAL SÁNCHEZ, A. y M. VAQUERO ABELLÁN (2008), “*Burnout*, variables fisiológicas y antropométricas: un estudio en el profesorado”, en *Medicina y Seguridad del Trabajo*, vol. 54, núm. 210, Madrid, Escuela Nacional de Medicina del Trabajo/Instituto de Salud Carlos III, pp. 47-55.
- ROUSSEAU, D.M. (1995), *Psychological Contracts in Organizations: Understanding Written and Unwritten Agreements*, Newbury Park, Sage.
- ROUSSEAU, D.M. (1998), “The ‘Problem’ of the Psychological Contract Considered”, en *Journal of Organizational Behavior*, vol. 19, Wiley, pp. 665-671.
- RUDOW, B. (1999), “Stress and Burnout in the Teaching Profession: European Studies, Issues, and Research Perspectives”, en A.M. Huberman (ed.), *Understanding and Preventing Teacher Burnout. A Sourcebook of International Research and Practice*, Cambridge, Cambridge University Press.
- SCHAUFELI, W.; M. SALANOVA, V. GONZÁLEZ ROMÁ y A.B. BAKKER (2002), “The Measurement of Engagement and Burnout: A Two Sample Confirmatory Factor Analytic Approach”, en *Journal of Happiness Studies*, núm. 3, Springer, pp. 71-92.
- SCHENKER WICKI, A. (2002), “Accreditation and Quality Assurance: The Swiss Model”, en *Higher Education Management and Policy*, vol. 14, núm. 2, París, OECD, pp. 27-38.
- SEIDLHOFER, B. (2005), “English as a Lingua Franca”, en *ELT Journal*, vol. 59, núm. 4, Oxford, Oxford University Press, pp. 339-341.

- SIEGRIST, J. (1994), "Effort-Reward Imbalance at Work and Cardiovascular Diseases", en *International Journal of Occupational Medicine and Environmental Health*, núm. 3, Lodz, Nofer Institute of Occupational Medicine, pp. 279-285.
- STARNES OTT, K. y M.J. KREMER (2007), "Recruitment and Retention of Nurse Anesthesia Faculty: Issues and Strategies", en *American Association of Nurse Anesthetists*, vol. 75, núm. 1, Park Ridge, AANA, pp. 13-16.
- STRAWSER, J.A.; J.C. FLAGG y S.A. HOLMES (2000), "Job Perceptions and Turnover Behavior of Tenure Track Accounting Educators", en *Journal of Accounting Education*, núm. 18, Elsevier, pp. 315-340.
- TERPSTRA, D.E. y A.L. HONOREE (2004), "Job Satisfaction and Pay Satisfaction Levels of University Faculty by Discipline Type and Geographical Region", en *Education*, vol. 124, núm. 3, Boston, New England Pub., pp. 528-539.
- TOUTKOUSHIAN, R.K. y M.L. BELLAS (2007), "The Effects of Part-Time Employment and Gender on Faculty Earnings and Satisfaction", en *The Journal of Higher Education*, vol. 74, núm. 2, The Ohio State University Press, pp. 172-19.
- TRIANDIS, H. (1999), "Cross-Cultural Psychology", en *Asian Journal of Social Psychology*, núm. 2, Wiley, pp. 127-149.
- TUMKAYA, S. (2006), "Faculty Burnout in Relation to Work Environment and Humor as a Coping Strategy", en *Educational Sciences: Theory and Practice*, vol. 6, núm. 3, ResearchGate, pp. 911-921.
- TYTHERLEIGH, P.A.; C. JACOBS, C. WEBB, C. RICKETTS y C. COOPER (2007), "Gender, Health and Stress in English University Staff-Exposure or Vulnerability?", en *Applied Psychology: An International Review*, vol. 56, núm. 2, Wiley, pp. 267-287.
- TZAFRIR, S.S. (2006), "A Universalistic Perspective for Explaining the Relationship between HRM Practices and Firm Performance at Different Points in Time", en *Journal of Managerial Psychology*, vol. 21, núm. 2, Emerald, pp. 109-130.
- VALLEJOS, M.J. y T.J. CAMPA MAGALLÓN (2007), "Síndrome de *burnout* y consumo de alcohol en docentes de nivel medio superior (High School Teachers: Burnout and Alcohol Consumption)", disponible en <<http://www.psiquiatria.com/articulos/adicciones/29199/>>, consultado el 12 de junio de 2010.
- VANDENBERGHE, R. y A.M. HUBERMAN (eds.) (1999), *Understanding and Preventing Teacher Burnout. A Sourcebook of International Research and Practice*, Cambridge, Cambridge University Press.

- VINCENT LANCRIN, S. (2008), "What is the Impact of Demography on Higher Education Systems? A Forward-Looking Approach for OECD Countries", en *Higher Education to 2030, vol. 1, Demography*, París, OECD.
- WANG, C. (2010), "An Empirical Study of the Performance of University Teachers Based on Organizational Commitment, Job Stress, Mental Health and Achievement Motivation", en *Canadian Social Science*, vol. 6, núm. 4, pp. 127-140.
- WATSON, D. (2009), "The Question of Morale", en *Managing Happiness and Unhappiness in University Life*, Londres, McGraw-Hill/Open University Press.
- WEISENFELD, L.W. y I.B. ROBINSON BACKMON (2007), "Accounting Faculty Perceptions Regarding Diversity Issues and Academic Environment", en *Issues in Accounting Education*, vol. 22, núm. 3, American Accounting Association, pp. 429-445.
- WINTER, R. y J. SARROS (2002), "The Academic Work Environment in Australian Universities: A Motivating Place to Work?", en *Higher Education Research and Development*, vol. 21, núm. 3, Taylor & Francis, pp. 241-258.
- XU, Y.J. (2008), "Faculty Turnover: Discipline-Specific Attention is Warranted", en *Research in Higher Education*, núm. 49, Springer, pp. 40-61.
- ZHANG, L. y X. LIU (2010), "Faculty Employment at 4-Year Colleges and Universities", en *Economics of Education Review*, núm. 29, Elsevier, pp. 543-552.



### 3. Significado psicológico del constructo “calidad de vida” en el trabajo mediante redes semánticas naturales\*

*Juana Patlán Pérez\*\**

#### RESUMEN

La calidad de vida en el trabajo (CVT) es un constructo multidimensional y complejo que ha sido ampliamente estudiado durante los últimos 50 años, particularmente en países desarrollados. En México son escasos los instrumentos de medición de la CVT, por lo que es necesario conocer en profundidad el significado de este constructo y el desarrollo de instrumentos de medida para la población mexicana. El objetivo del estudio fue determinar los significados psicológicos que asigna una muestra de trabajadores mexicanos al constructo CVT. Con este propósito, se realizó una investigación exploratoria y descriptiva con 248 trabajadores. Se utilizó la técnica de redes semánticas naturales (RSN), para lo cual se aplicó un cuestionario con un estímulo positivo y otro negativo de los 18 factores que integran este constructo bajo la estructura teórica propuesta por Segurado y Agulló (2002). Los resultados obtenidos indican que la presencia de significados positivos y negativos de la CVT centrados principalmente en “alegría-seguridad-tranquilidad-importancia-comodidad” *versus* significados negativos caracterizados por “preocupado-molestia-tristeza-frustración-reprimido-incapaz-aislado-ignorado”. Dichos resultados permitieron desarrollar las definiciones teórico-culturales de la CVT y de cada uno de los factores que la integran, las cuales serán la base para la construcción de la escala de medición de la CVT para población mexicana.

\* Este trabajo fue desarrollado con el apoyo de la DGAPA de la UNAM a través del proyecto PAPIIT IN304212 titulado “Calidad de vida en el trabajo y salud ocupacional en trabajadores de organizaciones mexicanas”. La autora agradece la colaboración en la investigación de los psicólogos Fernando Pacheco Colula, Sabi Marisol Peña Jiménez, Viridiana Paola Torres Segura, Juan Pablo Velázquez Vázquez, Alejandra Carolina Pacheco Colula, Omar de los Santos Cabrera, Claudia Gabriela Solorio Valadez y Sharon Rodríguez Rubio.

\*\* Universidad Nacional Autónoma de México.



Palabras clave: calidad de vida en el trabajo, calidad de vida laboral, salud ocupacional, redes semánticas naturales.

### ABSTRACT

Quality of work life (QWL) is a multidimensional and complex construct. The QWL has been extensively studied during the past fifty years, particularly in developed countries. In Mexico there are few measurement instruments, so it is necessary to know the meaning of this construct and it's important to know the assessment scales suited for the Mexican population. The aim of this study was to determine the psychological meanings of QWL assigned by a sample of Mexican workers. For this purpose we conducted an exploratory and descriptive study with 248 workers. We used the technique of natural semantic networks. We design one questionnaire with positive and a negative stimulus of eighteen factors of QWL, according the structure and suggestions of the Segurado and Agulló (2002) approach. Results indicate the presence of positive meanings of the QWL, mainly focused on "joy-security-tranquility-importance-comfort" *versus* negative meanings characterized by "concerned-nuisance-sadness-frustration-repressed-unable-isolated-unknown". With these results we develop the theoretical and cultural definitions of the QWL and each of the factors that make up this construct which will serve as the basis for the construction of the measurement scale appropriate for Mexican populations.

Key words: quality of work life, occupational health, natural semantic networks.

### INTRODUCCIÓN

El concepto de calidad de vida en el trabajo (CVT) surgió a mediados de los años setenta del siglo anterior como una necesidad de humanizar los entornos laborales, con especial atención en el desarrollo del recurso humano y la mejora de los ambientes de trabajo, dando origen al movimiento de calidad de vida laboral y la calidad del empleo (Nadler y Lawler, 1983).

La CVT es importante porque representa el resultado de un conjunto de acciones y factores con repercusiones en la salud ocupacional, entendida como el completo estado de bienestar físico, mental y social en relación con el contexto de trabajo y no sólo por la ausencia de enfermedad o la dolencia de origen laboral; sus objetivos principales son la mejora de la calidad de vida laboral así

como proteger y promover la protección contra riesgos, la salud y el bienestar de los trabajadores (Salanova, 2009).

Hofstede en 1979 se refirió a la CVT como la tercera revolución industrial. La primera revolución industrial surgió cuando el desarrollo de las máquinas reemplazó el esfuerzo físico de los trabajadores; la segunda se caracterizó por el remplazo del proceso mental de los trabajadores por medio de las computadoras y otras tecnologías, y la tercera es la mejora de la CVT para lograr la humanización del trabajo (Cooper, 2009).

El objetivo de la CVT es alcanzar una mayor humanización del trabajo mediante el diseño de puestos más ergonómicos, unas condiciones más seguras y saludables así como organizaciones más eficaces, democráticas y participativas, con capacidad para satisfacer las necesidades y demandas de sus miembros y para ofrecerles oportunidades de desarrollo profesional y personal (Segurado y Agulló, 2002).

Para Casas, Repullo, Lorenzo y Cañas (2002), la CVT es un concepto multidimensional relacionado con todos los aspectos del trabajo que pueden ser relevantes para la satisfacción, la motivación y el rendimiento laboral. Según lo señalado por estos autores, la CVT es un proceso dinámico y continuo en el cual la actividad laboral está organizada, objetiva y subjetivamente, en sus aspectos operativos relacionales a fin de contribuir al más completo desarrollo del ser humano, particularmente en el trabajo desempeñado en una organización. Así también, el constructo de la CVT trata de conciliar los aspectos del trabajo relacionados con la experiencia del trabajador y los objetivos organizacionales integrados en dos grupos: *a)* aspectos relacionados con el entorno donde se realiza el trabajo y *b)* con la experiencia psicológica de los trabajadores.

La CVT también se considera como un concepto multifacético que ha adquirido mayor importancia por las crecientes demandas del entorno que enfrentan las empresas, las organizaciones de todo tipo y los negocios de muchas partes del mundo, lo cual ha provocado un amplio interés en este constructo por parte de muchas disciplinas y profesiones (Bagtasos, 2011).

Nadler y Lawler (1983) identifican las diferentes definiciones asignadas al constructo CVT. Es importante señalar que, de acuerdo con estos autores, existe un traslape en las fechas que se consignan en cada etapa, a consecuencia de que a la CVT se le ha visto como un constructo que necesariamente debe definirse y a la par se han implementado proyectos y programas en las empresas que han contribuido a generar propuestas tanto teóricas como prácticas, de manera que en conjunto existen aportaciones respecto a este constructo. En este tenor de ideas, Nadler y Lawler (1983) identifican seis definiciones potenciales de la CVT, tal como a continuación se mencionan.

- Entre 1959 y 1972 se define a la CVT como “variable”, específicamente como la reacción del individuo al trabajo o a las consecuencias personales de la experiencia laboral del trabajador. En esta etapa la CVT se enfoca en resultados en el ámbito individual, como es la satisfacción con el trabajo o la salud mental, con énfasis en la influencia del trabajo en el individuo.
- De 1969 a 1974 la CVT es abordada como un “enfoque hacia los trabajadores y la organización” con mejoras dirigidas tanto para los trabajadores como para las organizaciones, con especial énfasis en la gestión del recurso humano. En esta etapa destacan los proyectos realizados por empresas tales como Topeka, General Foods y Procter & Gamble para mejorar aspectos del trabajo con repercusiones positivas en los trabajadores.
- De 1972 a 1975 se identifica a la CVT como un “método”, por lo tanto la CVT se define como un conjunto de métodos, enfoques o tecnologías para mejorar los entornos laborales y hacerlos más productivos y satisfactorios. En esta etapa se generaron técnicas tales como los grupos autónomos de trabajo, el enriquecimiento del puesto y el diseño de nuevas plantas con sistemas sociotécnicos integrados.
- De 1975 a 1980 la CVT se enfoca como un “movimiento” con énfasis en la participación de los trabajadores en la toma de decisiones. En esta etapa la CVT se concibe como una ideología acerca de la naturaleza del trabajo y la relación de los trabajadores con la organización; surgen la administración participativa y la democracia industrial.
- De 1979 a 1982 la CVT se define como un “enfoque global” que comprende los esfuerzos organizacionales para resolver problemas de calidad, de productividad y de la competencia internacional de las empresas.
- De 1982 a la fecha la CVT continúa enfocándose como una totalidad o un enfoque integrador en el cual la CVT es una meta de la organización, que se logra mediante procesos participativos y constituye una filosofía para las organizaciones.

Por otro lado, según Segurado y Agulló (2002), las definiciones de CVT identificadas en la literatura se integran en tres grupos.

1. *Definiciones clásicas.* Se basan en la valoración del trabajador con respecto a su medio de trabajo, predominantemente en la satisfacción laboral, las experiencias en la organización, la motivación por el trabajo, el proceso de humanización, las necesidades personales o la vida privada.

2. *Definiciones enfocadas en la organización.* Se refieren a un conjunto de factores relacionados con los procesos y cambios en la dinámica organizacional, el cual afecta al trabajador dando origen a la eficacia organizacional, la participación en la solución de problemas y la toma de decisiones, el bienestar de los trabajadores, las estrategias para incrementar los niveles de productividad y la satisfacción laboral, los aspectos operativos y las relaciones del trabajo.
3. *Definiciones en el contexto actual.* Estas definiciones se caracterizan por la identificación de la CVT con la satisfacción generada por las labores en el trabajador; además, como derivación de las nuevas formas del trabajo y de gestionar el recurso humano, otorgan un papel importante a las organizaciones para determinar la calidad de vida en el trabajo.

También las definiciones de la CVT se clasifican en calidad psicológica de vida laboral y calidad del entorno laboral, las cuales son coincidentes con las dos perspectivas de la CVT propuestas por Segurado y Agulló (2002): *a*) la perspectiva psicológica o subjetiva de la CVT, la cual se enfoca en el bienestar y la salud de los trabajadores, y *b*) la perspectiva objetiva de la CVT referente a los factores concretos del entorno laboral, tales como las condiciones y el medio ambiente de trabajo (limpieza, higiene, etc.), perspectiva centrada en el logro de la productividad y eficacia de las organizaciones.

Como puede verse, no hay consenso en cuanto a la definición de la variable CVT. Sin embargo, diversos autores sustentan la existencia de un acuerdo respecto a que se trata de un constructo subjetivo que tiene una relación indisociable con la calidad de vida de los individuos (Martel y Dupuis, 2006).

Para la medición de la CVT, en la literatura se identifican múltiples escalas, muchas de ellas diseñadas para poblaciones de otros países. Destacan, por ejemplo, el inventario sistemático de calidad de vida laboral de Martel y Dupuis (2006) diseñado con base en Turcotte (1988), que tiene cuatro factores: naturaleza intrínseca del trabajo, contexto físico, contexto psicosocial y contexto organizacional. Por su parte, Farh y Chen (2000) desarrollaron una escala para medir las percepciones de los trabajadores acerca de la CVT con cuatro dimensiones: características del trabajo, compensaciones y beneficios, comportamiento del supervisor y balance entre el trabajo y la vida personal.

También se identifica el índice de CVT diseñado por Royuela, López y Surriñach (2009), construido de acuerdo con la estructura de la Comisión Europea y validada en población de varias regiones de España. Este índice se integra con diez dimensiones: calidad intrínseca del trabajo; aprendizaje a lo largo de toda la vida y desarrollo profesional; equidad de género; salud y seguridad en el trabajo

(riesgos, accidentes y enfermedades profesionales); flexibilidad y seguridad social; inclusión y acceso al mercado de trabajo; organización del trabajo y balance trabajo-vida personal; diálogo social e involucramiento del trabajador; diversidad y no discriminación, y rendimiento en el trabajo.

Para la población mexicana existe la escala GOHISALO, de González, Hidalgo, Salazar y Preciado (2010), con siete factores; también está el cuestionario de CVT de Flores y Madero (2010), con cinco factores, y el Instrumento de Auto-diagnóstico para las Empresas, con inclusión de un módulo de calidad de vida en la empresa (FECHAC, 2005).

Por la diversidad mencionada de conceptos y escalas, el presente trabajo tiene como propósito identificar los significados psicológicos, respecto al constructo CVT, proporcionados por una muestra de trabajadores mexicanos mediante el método de redes semánticas naturales (RSN); dichos significados permitirán generar la definición teórico-cultural de este constructo como la base de una escala para medir la CVT en la población mexicana. En este proceso será importante considerar la complejidad multidimensional (globalidad), interactiva (psicosocial), sistémica (holística e integral) e histórica (contextualizada) del constructo CVT (Segurado y Agulló, 2002).

En lo referente a las RSN, Figueroa, González y Solís (1981:449) señalan que la red semántica de un constructo es el conjunto de conceptos elegidos por la memoria mediante un proceso reconstructivo; es decir, esta red está dada por la naturaleza de los procesos de memoria que eligen las personas integrantes de la muestra. La estructura semántica se desarrolla y adquiere nuevos elementos en función del conocimiento general del individuo, de esta forma el conocimiento adquirido se incorpora enriqueciendo la estructura presente, y la memoria como proceso de reconstrucción extrae la información necesaria para formar la red semántica. Además, el proceso de recombinación de elementos adquiridos genera una compleja interrelación de eventos, dando lugar al significado.

Las RSN fueron propuestas por Figueroa, González y Solís (1981) con el fin de trabajar con estructuras generadas por personas que han experimentado el fenómeno en estudio, partiendo de un concepto central (nodo) y produciendo una lista de definidoras a las cuales se les asigna un peso semántico (PS) de acuerdo con su importancia para definir el concepto (Reyes, 1993). Se trata de una técnica para permitir recuperar un modelo tanto individual como de grupo; es decir, es posible obtener la red semántica tanto de un individuo como de un conjunto de personas (Mercado, López y Velasco, 2011).

La técnica de RSN requiere solicitar a los participantes, mediante cinco palabras definitorias, el estímulo presentado; además cada participante debe jerarquizar dichas palabras definidoras en función de la relación, importancia o cercanía

que tienen con el estímulo (Reyes, 1993). La lista de definidoras jerarquizadas genera un mapa de la organización de la información en la memoria en forma de red (Mercado, López y Velasco, 2011). Una vez efectuadas las aplicaciones de los estímulos a una muestra de trabajadores, se obtienen los siguientes valores: *a*) valor J, que representa el total de palabras definidoras generadas por la muestra; *b*) valor M o peso semántico de cada definidora, el cual se obtiene mediante la suma de la ponderación de la frecuencia por la jerarquización asignada por el grupo, donde los unos (definidoras más cercanas al constructo) se multiplican por diez, los doces por nueve, los treces por ocho, los cuatros por siete y los cincos por seis; *c*) conjunto SAM (Semantic Association Memory) (son las diez definidoras con pesos semánticos altos), y *d*) la distancia semántica cuantitativa (DSC) existente entre las definidoras integrantes de la red y el conjunto SAM. Con base en los fundamentos antes presentados, se procedió a efectuar la investigación.

## MÉTODO

*Tipo y diseño de investigación.* Se efectuó una investigación de tipo descriptiva para conocer e identificar los significados psicológicos asignados por una muestra de trabajadores mexicanos al constructo de CVT y los 16 factores que lo componen. En la tabla 1 se presentan los factores de CVT considerados en esta investigación. Estos factores seleccionados resultaron del análisis de 34 escalas de medición de CVT identificadas en la literatura (véase el anexo 1), de donde fueron seleccionados los factores que se encuentran presentes en un mayor número de escalas de medición. Posteriormente, dichos factores fueron estructurados y definidos por Patlán (2012) con base en las categorías de los indicadores de CVT propuestos por Segurado y Agulló (2002). La propuesta de factores de CVT presentada en la tabla 1 incluye 16 factores de CVT catalogados en cuatro grupos y un factor de CVT global. La ventaja de esta propuesta consiste en tomar en cuenta factores individuales, del ambiente de trabajo, del trabajo mismo y de relaciones interpersonales y relaciones sociolaborales.

*Muestra.* Se utilizó un muestro intencional no probabilístico de 248 trabajadores de organizaciones mexicanas públicas y privadas, con el criterio de inclusión de haber trabajado en la organización por lo menos durante seis meses.

*Participantes.* Los estímulos de las RSN se aplicaron a una muestra intencional de 248 trabajadores mexicanos, de los cuales 51.6% fue de mujeres y 48.4% de hombres; 71.9% no contaban con una pareja y 28.1% sí. La edad promedio fue de 30.9 años; 71.7% declaró contar con estudios de licenciatura; 17.4%, con bachillerato; 8.1%, con posgrado, y 2.8%, con secundaria. Asimismo, 87.1% de la

TABLA 1  
ESTRUCTURA Y FACTORES DE LA ESCALA DE CVT

<i>Grupo</i>	<i>Factores</i>
I. Factores individuales	F1. Equilibrio trabajo-familia
	F2. Satisfacción con el trabajo
	F3. Desarrollo laboral y profesional
	F4. Motivación en el trabajo
	F5. Bienestar en el trabajo
II. Factores del ambiente de trabajo	F6. Condiciones y medio ambiente de trabajo
	F7. Seguridad y salud en el trabajo
III. Factores del trabajo y de la organización	F8. Contenido y significado del trabajo
	F9. Retribución económica adecuada
	F10. Autonomía y control en el trabajo
	F11. Estabilidad laboral (o del empleo)
	F12. Participación en la toma de decisiones
IV. Factores del entorno sociolaboral	F13. Relaciones interpersonales
	F14. Retroalimentación
	F15. Apoyo organizacional
	F16. Reconocimiento
Calidad de vida en el trabajo (global)	F17. Calidad de vida en el trabajo

FUENTE: Patlán (2012).

muestra ocupaba puestos de nivel operativo; 10.5%, de mandos medios, y 2.0%, de nivel directivo; 53.4% de la muestra trabajaba en organizaciones públicas y 46.6% en empresas privadas. El número de horas de trabajo al día era en promedio de 8.6 horas. La muestra percibía un sueldo mensual promedio de 9 055.40 pesos mexicanos (dólares estadounidenses al tipo de cambio de 13 pesos por dólar).

*Instrumento.* Se diseñó un cuestionario que además de integrar aleatoriamente los estímulos positivos y negativos (véase la tabla 2) de las RSN incorporaba instrucciones y un estímulo de tipo neutral (como manzana), tal como lo recomienda Reyes (1993). Es importante señalar que en este cuestionario también se incorporaron estímulos negativos a fin de obtener significados del constructo y con-

tar con las definidoras para permitir construir reactivos tanto positivos como negativos con la finalidad de formar un banco de reactivos contrabalanceado (Reyes, 1993). Igualmente, se solicitaron las variables sociodemográficas (edad, sexo, estado civil, escolaridad, puesto, tipo de empresa, número de horas de trabajo al día, sueldo mensual promedio). Se diseñó un estímulo positivo y uno negativo para cada factor del constructo CVT, los cuales se construyeron con base en la definición teórica del constructo de CVT y de cada uno de los factores, tal como se muestra en las tablas 9, 10, 11 y 12.

*Procedimiento y análisis de datos.* De acuerdo con Reyes (1993), el procedimiento utilizado para determinar los significados psicológicos del constructo CVT fue el siguiente:

- Se presentó el cuestionario a cada participante solicitándoles: *a)* especificar cinco palabras (definidoras) relacionadas con cada uno de los estímulos presentados; *b)* ordenar cada una de las palabras de acuerdo con la importancia y cercanía con el estímulo presentado, asignando el número 1 a la palabra de mayor importancia o más cercana con el estímulo, 2 a la palabra que le sigue en importancia y así sucesivamente hasta terminar de jerarquizar cada una de las cinco palabras definidoras señaladas por el participante, en donde 5 será la definidora de menor importancia o cercanía con el estímulo.
- La aplicación del instrumento impreso en papel para ser respondido con lápiz se aplicó de forma individual a cada trabajador; el tiempo aproximado de respuesta fue de 45 minutos.
- Para el análisis de los datos se siguió el procedimiento recomendado por Reyes (1993) y Mercado, López y Velasco (2011) consistente en determinar el valor J (número total de definidoras producidas por los sujetos, denominado tamaño de la red), el valor M o peso semántico (suma de la ponderación de la frecuencia por la jerarquización asignada por el grupo), el conjunto SAM (15 principales definidoras con peso semántico más alto de acuerdo con González y Valdez, 2005) y la DSC (asignación de 100% a la definidora de mayor peso semántico, produciendo los valores a las siguientes definidoras con menor peso semántico, mediante una regla de tres simple). Adicionalmente, se reporta el conjunto SAM al primer punto de quiebre o el conjunto de definidoras que reflejan el significado asignado por la muestra a la palabra "estímulo". Cabe señalar que la delimitación del conjunto SAM, de acuerdo con Reyes (1993) y Mercado, López y Velasco (2011), se determina al primer punto de quiebre (propuesto para el análisis factorial realizada por Catell, 1952) en



TABLA 2  
ESTÍMULOS POSITIVOS Y NEGATIVOS PARA LAS REDES SEMÁNTICAS NATURALES

<i>Factores</i>	<i>Estímulos positivos</i>	<i>Estímulos negativos</i>
F1. Equilibrio trabajo-familia	Cuando las demandas de mi trabajo y de mi familia son compatibles, yo me siento,	Cuando mis demandas laborales y familiares interfieren entre ellas, yo me siento,
F2. Satisfacción con el trabajo	Cuando una persona está satisfecha con su trabajo, se siente,	Cuando una persona no está satisfecha con su trabajo, se siente,
F3. Desarrollo laboral y profesional	Cuando una persona tiene en su trabajo oportunidades de ascenso y desarrollo, se siente,	Una persona que en su trabajo no tiene la oportunidad de ascender ni de desarrollarse laboralmente, se siente,
F4. Motivación en el trabajo	Cuando una persona está motivada por su trabajo, se siente,	Cuando una persona no está motivada para realizar su trabajo, se siente,
F5. Bienestar en el trabajo	Una persona que percibe bienestar en su trabajo, se siente,	Cuando una persona percibe incomodidad y malestar en su trabajo, se siente,
F6. Condiciones y medio ambiente de trabajo	Cuando una persona tiene un lugar de trabajo con buena iluminación, ventilación, espacio, se siente,	Una persona que tiene un lugar de trabajo inapropiado en cuanto a iluminación, ventilación, con mucho ruido y personas a su alrededor, se siente,
F7. Seguridad y salud en el trabajo	Una persona que se desempeña en un lugar de trabajo seguro y saludable, se siente,	Una persona que trabaja en un lugar donde a menudo se presentan accidentes de trabajo, se siente,
F8. Contenido y significado del trabajo	Una persona que desempeña un puesto interesante, variado, con posibilidad de tomar decisiones y de desarrollo personal, se siente,	Una persona que realiza un trabajo rutinario que no le permite aplicar y desarrollar sus capacidades, se siente,
F9. Retribución económica adecuada	Una persona que recibe un sueldo adecuado por su trabajo, se siente,	Cuando una persona no recibe un sueldo adecuado por su trabajo, se siente,
F10. Autonomía y control en el trabajo	Cuando una persona tiene libertad para decidir cómo y cuándo realizar su trabajo, se siente,	Una persona que no tiene libertad para decidir cómo y cuándo realizar sus actividades laborales, se siente,
F11. Estabilidad laboral	Cuando una persona sabe que tiene un trabajo estable, se siente,	Cuando una persona sabe que puede perder su trabajo en cualquier momento, se siente,

TABLA 2 (CONTINUACIÓN)

<i>Factores</i>	<i>Estímulos positivos</i>	<i>Estímulos negativos</i>
F12. Participación en la toma de decisiones	Cuando una persona es tomada en cuenta en la toma de decisiones de su trabajo, se siente,	Una persona que no puede participar en la toma de decisiones en su trabajo, se siente,
F13. Relaciones interpersonales	Una persona que lleva una relación de confianza y comunicación con sus compañeros de trabajo se siente,	Una persona que no se puede comunicar abiertamente, ni tener una relación de confianza con sus compañeros de trabajo se siente,
F14. Retroalimentación	Un trabajador que recibe información acerca de cómo está realizando su trabajo, se siente,	Un trabajador que nunca recibe información de cómo es su desempeño laboral, se siente,
F15. Apoyo organizacional	Una trabajador que está respaldado por su empresa y sus directivos, se siente,	Cuando los directivos de la organización en la que trabajo no se preocupan por mi persona ni por mi trabajo, me siento,
F16. Reconocimiento	Un trabajador que continuamente es reconocido por su trabajo, se siente,	¿Cómo se siente un trabajador al que no se le reconoce su esfuerzo, trabajo ni logros laborales?,
F17. Calidad de vida en el trabajo	Una persona con calidad de vida en su trabajo es,	Un trabajador con falta de calidad de vida en el trabajo es,

FUENTE: elaboración propia.

virtud de desconocer el tamaño de la red y es necesario identificar clara y objetivamente las definidoras que representan cada estímulo. En este caso se hace necesario graficar en forma descendente los pesos semánticos para cada estímulo y hacer el corte cuando la pendiente de la curva es asíntota al eje de las x. En este proceso se utilizó una hoja de cálculo de la versión 2007 de excel para capturar y analizar la información recabada.

- Una vez determinados los resultados de las RSN se procedió a establecer las definiciones teórico-culturales del constructo de CVT y de cada uno de los diez factores integrantes.

## RESULTADOS

Los resultados de las RSN se presentan en las tablas 3, 4, 5, 6, 7 y 8. Los resultados del primer grupo de factores (individuales) de la CVT son los siguientes: en el F1, Equilibrio trabajo-familia, se obtuvo un valor J de 81 y 84 definidoras para los estímulos positivo y negativo, con un conjunto SAM de 18 y 25 definidoras al primer punto de quiebre, respectivamente. En estos resultados, el núcleo central de la red hace referencia a un estado de alegría *versus* preocupación.

En el F2, Satisfacción con el trabajo, se identificó un valor J de 80 definidoras para cada estímulo (positivo y negativo). El conjunto SAM en el primer punto de quiebre fue de 19 y 26 definidoras, respectivamente. En este caso, el núcleo central de la red para este factor se enfoca en un significado de alegría *versus* molestia en cuanto a la satisfacción con el trabajo desempeñado.

Los resultados obtenidos en el F3, Desarrollo laboral y profesional, arrojaron un valor J de 109 y 91 definidoras para los estímulos positivo y negativo, respectivamente. El conjunto SAM al primer punto de quiebre indicó 23 definidoras para el estímulo positivo y 27 para el negativo. El núcleo de la red se enfocó también en la identificación de alegría *versus* molestia.

Respecto al F4, Motivación en el trabajo, se identificó un valor J de 89 y 93 definidoras para el estímulo positivo y negativo, respectivamente. En este caso el conjunto SAM al primer punto de quiebre señaló 19 y 26 definidoras, respectivamente, para cada estímulo. El núcleo central de la red se caracteriza por alegría *versus* tristeza.

Con referencia al F5, Bienestar en el trabajo, se obtuvo un valor J de 111 y 55 definidoras en los estímulos positivo y negativo. El conjunto SAM para estos estímulos al primer punto de quiebre fue de 20 y 25 definidoras, respectivamente. En este factor se identifica que el núcleo central de la red está integrado por significados de alegría *versus* molestia.

En conjunto, en los factores individuales de la CVT se identifica que el núcleo central de estas redes está caracterizado por aspectos de alegría *versus* preocupación-molestia-tristeza.

En lo tocante a los factores del ambiente de trabajo, se identificó al F6, Condiciones y medio ambiente de trabajo, con un valor J de 95 y 108 definidoras para los estímulos positivo y negativo, con un conjunto SAM al primer punto de quiebre de 20 y 27 definidoras, respectivamente. El núcleo central de la red se enfoca en significados de comodidad *versus* molestia en lo referente a las condiciones y el ambiente de trabajo.

Respecto al F7, Seguridad y salud en el trabajo, se identificó un valor J de 99 y 98 definidoras para los estímulos positivo y negativo, con un conjunto SAM al primer punto de quiebre de 17 y 19 definidoras. Particularmente en este factor, se identificó al núcleo central de la red conformado por significados de alegría *versus* preocupación. En estos dos factores resaltan los aspectos centrales de comodidad-alegría *versus* molestia-preocupación.

En lo referente a los factores del trabajo y la organización se identificó lo siguiente. En el F8, Contenido y significado del trabajo, el valor J para los estímulos positivo y negativo fue de 84 y 81 definidoras, con un conjunto SAM al primer punto de quiebre de 22 y 24 definidoras, respectivamente. El núcleo central de la red se enfoca a significados de alegría *versus* frustración.

Retribución económica adecuada (F9) recibió un valor J de 82 y 79 definidoras para los estímulos positivo y negativo, con un conjunto SAM al primer punto de quiebre de 20 y 17 definidoras. El núcleo central de la red expresa alegría *versus* molestia.

Con referencia al factor F10, Autonomía en el trabajo, se identificó un valor J de 140 y 75 definidoras en los estímulos positivo y negativo, con un conjunto SAM integrado por 26 y 24 definidoras, respectivamente. En este caso se identifica que el núcleo central de la red se integra de un significado de alegría *versus* reprimido.

En el F11, Estabilidad laboral, se encontró un valor J de 109 y 81 definidoras para los estímulos positivo y negativo en este factor, con un conjunto SAM al primer punto de quiebre de 17 y 21 definidoras. En el núcleo central de la red se aprecian significados de tranquilidad *versus* preocupación del trabajador en cuanto a la posibilidad de permanencia en su empleo.

Con referencia a la Participación en la toma de decisiones (F12), el valor J hallado fue de 80 y 83 definidoras para los estímulos positivo y negativo, con un conjunto SAM al primer punto de quiebre de 19 y 25 definidoras. En este factor el núcleo central de la red se integra de significados en donde el trabajador se siente importante *versus* incapaz.

En los factores de CVT asociados al trabajo y la organización o empresa se identificaron definidoras en el núcleo central de las redes de estos factores enfocadas a alegría-tranquilo-importante *versus* frustración-molestia-reprimido-preocupado-incapaz.

En los factores del entorno sociolaboral de la CVT, los resultados son:

Relaciones interpersonales, F13, recibió el valor J de 95 y 122 definidoras para los estímulos positivo y negativo, con un conjunto SAM al primer punto de quiebre de 21 y 22 definidoras, respectivamente. En este factor el núcleo central de la red arroja significados de alegría *versus* aislado.

La Retroalimentación en el trabajo (F14) obtuvo un valor J de 131 y 124 definidoras en los estímulos positivo y negativo, con un conjunto SAM al primer punto de quiebre de 25 y 22 definidoras, respectivamente. El núcleo central de estas redes expresan significados de seguro *versus* preocupado.

En lo referente al F15, Apoyo organizacional, se encontró un valor J de 80 y 63 definidoras en los estímulos positivo y negativo, con un conjunto SAM de 22 y 27 definidoras, respectivamente. En este caso, el núcleo central de la red se conforma de significados de seguro *versus* ignorado.

Reconocimiento, factor cuya etiqueta es F16, se identificó un valor J de 104 y 91 definidoras en los estímulos positivo y negativo, con un conjunto SAM al primer punto de quiebre de 23 y 19 definidoras. El núcleo central de la red se integra de significados de alegría *versus* frustración.

En resumen, en el conjunto de factores del entorno sociolaboral se aprecian significados de alegría-seguro *versus* aislado-preocupado-ignorado-frustrado.

Finalmente, en los estímulos positivo y negativo para la CVT (global) se obtuvo un valor J de 85 y 139 definidoras, con un conjunto SAM al primer punto de quiebre de 23 y 19 definidoras, respectivamente. El núcleo central de la red para este caso expresa significados de alegría *versus* preocupado.

Es importante considerar las definidoras del conjunto SAM, tanto para diez, 15 y, principalmente, las definidoras ubicadas en el primer punto de quiebre. Es importante señalar que el conjunto SAM al primer punto de quiebre en cada definidora o núcleo de la red nos indica el número de definidoras más representativas de acuerdo con los resultados obtenidos en la muestra que están delimitadas en el punto de quiebre en el cual la curva del peso semántico graficado de forma descendente se hace asíntota al eje de las x, después del cual las definidoras mencionadas tienen una distancia semántica mínima. Por lo tanto, el conjunto SAM al primer punto de quiebre incluye las definidoras más representativas de los significados de cada estímulo.

En los resultados se identifica una importante cantidad de información de los significados asignados por una muestra de trabajadores a cada estímulo del cons-

TABLA 3  
PS Y DSC DEL NÚCLEO CENTRAL DE LAS REDES SEMÁNTICAS  
DE LOS FACTORES 1, 2 Y 3 DEL CONSTRUCTO CVT

<i>F1. Equilibrio trabajo-familia</i>					
<i>Estímulo positivo</i>			<i>Estímulo negativo</i>		
<i>Definidora</i>	<i>PS</i>	<i>DSC (%)</i>	<i>Definidora</i>	<i>PS</i>	<i>DSC (%)</i>
Alegre	1 853	100	Preocupado	1 596	100
Tranquilo	1 225	66	Triste	911	57
Satisfecho	1 098	59	Molesto	807	51
Bien	535	29	Agobiado	787	49
Motivado	483	26	Estresado	626	39
Estable	430	23	Frustrado	474	30
Competente	375	20	Desorientado	457	29
Comprometido	302	16	Incompetente	332	21
Seguro	273	15	Insatisfecho	318	20
Entusiasmado	268	14	Cansado	290	18
Activo	215	12	Nervioso	285	18
Éxitos	214	12	Mal	226	14
Eficaz	198	11	Inestable	207	13
Responsable	192	10	Inseguro	172	11
Productivo	177	10	Aislado	171	11
Valor J = 81 Conjunto SAM* = 18			Valor J = 84 Conjunto SAM* = 25		

<i>F2. Satisfacción con el trabajo</i>					
<i>Estímulo positivo</i>			<i>Estímulo negativo</i>		
<i>Definidora</i>	<i>PS</i>	<i>DSC (%)</i>	<i>Definidora</i>	<i>PS</i>	<i>DSC (%)</i>
Alegre	2 192	100	Molesto	1 268	100
Satisfecho	1 005	46	Frustrado	1 233	97
Motivado	714	33	Triste	1 173	93
Tranquilo	659	30	Desmotivado	757	60
Exitoso	542	25	Insatisfecho	724	57
Productivo	515	23	Incompetente	485	38
Competente	492	22	Indiferente	377	30
Cómodo	344	16	Monótono	352	28

TABLA 3 (CONTINUACIÓN)

<i>Estímulo positivo</i>			<i>Estímulo negativo</i>		
<i>Definidora</i>	<i>PS</i>	<i>DSC (%)</i>	<i>Definidora</i>	<i>PS</i>	<i>DSC (%)</i>
Seguro	296	14	Preocupado	337	27
Comprometido	293	13	Agobiado	318	25
Bien	290	13	Estresado	273	22
Entusiasmado	286	13	Incómodo	268	21
Activo	285	13	Decepcionado	251	20
Eficaz	277	13	Mal	235	19
Reconocido	265	12	Cansado	205	16
Valor J = 80 Conjunto SAM* = 19			Valor J = 80 Conjunto SAM* = 26		

<i>F3. Desarrollo laboral y profesional</i>					
<i>Estímulo positivo</i>			<i>Estímulo negativo</i>		
<i>Definidora</i>	<i>PS</i>	<i>DSC (%)</i>	<i>Definidora</i>	<i>PS</i>	<i>DSC (%)</i>
Alegre	1 387	100	Molesto	961	100
Motivado	1 288	93	Triste	941	42
Capaz	1 020	74	Ignorado	775	37
Satisfecho	592	43	Desvalorado	693	37
Reconocido	486	35	Frustrado	639	36
Entusiasmado	480	35	Desmotivado	589	27
Exitoso	447	32	Indiferente	530	24
Activo	370	27	Aislado	520	19
Eficaz	317	23	Preocupado	410	18
Comprometido	292	21	Insatisfecho	305	14
Seguro	271	20	Desanimado	279	14
Productivo	229	17	Decepcionado	268	13
Importante	203	15	Irrelevante	262	12
Bien	175	13	Mal	228	10
Optimista	155	11	Incompetente	225	8
Valor J = 109 Conjunto SAM* = 23			Valor J = 91 Conjunto SAM* = 27		

NOTA. \* Se reporta el conjunto SAM al primer punto de quiebre. PS = peso semántico; DSC = distancia semántica cuantitativa; SAM = Semantic Association Memory.

FUENTE: elaboración propia.

TABLA 4  
PS Y DSC DEL NÚCLEO CENTRAL DE LAS REDES SEMÁNTICAS  
DE LOS FACTORES 4, 5 Y 6 DEL CONSTRUCTO CVT

<i>F4. Motivación en el trabajo</i>					
<i>Estímulo positivo</i>			<i>Estímulo negativo</i>		
<i>Definidora</i>	<i>PS</i>	<i>DSC (%)</i>	<i>Definidora</i>	<i>PS</i>	<i>DSC (%)</i>
Alegre	2 136	100	Triste	1 085	100
Satisfecho	1 003	47	Molesto	728	67
Competente	649	30	Desmotivado	697	64
Activo	593	28	Apático	674	62
Seguro	470	22	Frustrado	642	59
Motivado	466	22	Insatisfecho	584	54
Eficaz	427	20	Incompetente	471	43
Entusiasmado	399	19	Monótono	436	40
Productivo	385	18	Improductivo	425	39
Comprometido	331	15	Cansado	374	34
Cómodo	315	15	Inseguro	374	34
Reconocido	288	13	Preocupado	328	30
Tranquilo	287	13	Desanimado	311	29
Bien	228	11	Mal	203	19
Responsable	211	10	Decepcionado	197	18
Valor J = 89 Conjunto SAM* = 19			Valor J = 93 Conjunto SAM* = 26		

<i>F5. Bienestar en el trabajo</i>					
<i>Estímulo positivo</i>			<i>Estímulo negativo</i>		
<i>Definidora</i>	<i>PS</i>	<i>DSC (%)</i>	<i>Definidora</i>	<i>PS</i>	<i>DSC (%)</i>
Alegre	2 097	100	Molesto	1 817	100
Tranquilo	986	47	Preocupado	1 614	102
Satisfecho	829	40	Triste	1 501	94
Cómoda	746	36	Incómodo	1 156	73
Seguro	676	32	Desmotivado	1 124	71
Motivado	617	29	Insatisfecho	915	58
Estable	342	16	Agobiado	876	55
Entusiasmado	270	13	Frustrado	863	54



TABLA 4 (CONTINUACIÓN)

<i>Estímulo positivo</i>			<i>Estímulo negativo</i>		
<i>Definidora</i>	<i>PS</i>	<i>DSC (%)</i>	<i>Definidora</i>	<i>PS</i>	<i>DSC (%)</i>
Bien	254	12	Mal	712	45
Activa	235	11	Inseguro	659	41
Competente	231	11	Estresado	515	32
Comprometido	170	8	Apático	450	28
Eficaz	167	8	Aislado	426	27
Apreciado	162	8	Cansado	357	22
Productivo	149	7	Monótono	360	23
Valor J = 111 Conjunto SAM* = 20			Valor J = 55 Conjunto SAM* = 25		

<i>F6. Condiciones y medio ambiente de trabajo</i>					
<i>Estímulo positivo</i>			<i>Estímulo negativo</i>		
<i>Definidora</i>	<i>PS</i>	<i>DSC (%)</i>	<i>Definidora</i>	<i>PS</i>	<i>DSC (%)</i>
Cómodo	1 713	100	Molesto	1 262	100
Alegre	1 484	87	Incómodo	940	74
Tranquilo	1 209	71	Estresado	560	44
Seguro	570	33	Agobiado	503	40
Satisfecho	474	28	Preocupado	494	39
Motivado	472	28	Desmotivado	493	39
Activo	402	23	Inseguro	432	34
Bien	393	23	Insatisfecho	430	34
Saludable	359	21	Desconcentrado	400	32
Entusiasmado	274	16	Cansado	383	30
Estable	259	15	Triste	358	28
Libre	179	10	Frustrado	345	27
Valorado	174	10	Nervioso	289	23
Productivo	166	10	Mal	262	21
Competente	135	8	Enfermo	160	13
Valor J = 95 Conjunto SAM* = 20			Valor J = 108 Conjunto SAM* = 27		

NOTA. \* Se reporta el conjunto SAM al primer punto de quiebre. PS = peso semántico; DSC = distancia semántica cuantitativa; SAM = Semantic Association Memory.

FUENTE: elaboración propia.

TABLA 5  
PS Y DSC DEL NÚCLEO CENTRAL DE LAS REDES SEMÁNTICAS  
DE LOS FACTORES 7, 8 Y 9 DEL CONSTRUCTO CVT

<i>F7. Seguridad y salud en el trabajo</i>					
<i>Estímulo positivo</i>			<i>Estímulo negativo</i>		
<i>Definidora</i>	<i>PS</i>	<i>DSC (%)</i>	<i>Definidora</i>	<i>PS</i>	<i>DSC (%)</i>
Alegre	1 702	100	Preocupado	2 062	100
Seguro	1 374	81	Inseguro	1 576	76
Tranquilo	1 197	70	Asustado	1 010	49
Cómodo	878	52	Nervioso	587	28
Satisfecho	536	31	Molesto	376	18
Motivado	534	31	Triste	300	15
Saludable	396	23	Cauteloso	295	14
Estable	375	22	Desconfiado	278	13
Bien	260	15	Incómodo	272	13
Valorado	223	13	En peligro	234	11
Competente	208	12	Insatisfecho	201	10
Entusiasmado	204	12	Alarmado	185	9
Activo	200	12	Desmotivado	182	9
Comprometido	155	9	Mal	171	8
Productivo	150	9	Inestable	163	8
Valor J = 99 Conjunto SAM* = 17			Valor J = 98 Conjunto SAM* = 19		

<i>F8. Contenido y significado del trabajo</i>					
<i>Estímulo positivo</i>			<i>Estímulo negativo</i>		
<i>Definidora</i>	<i>PS</i>	<i>DSC (%)</i>	<i>Definidora</i>	<i>PS</i>	<i>DSC (%)</i>
Alegre	1 160	100	Frustrado	1 301	100
Competente	1 042	90	Monótono	928	71
Satisfecho	846	73	Triste	892	69
Importante	820	71	Incompetente	750	58
Motivado	641	55	Desmotivado	602	46
Eficaz	453	39	Molesto	574	44
Responsable	414	36	Insatisfecho	440	34
Exitoso	401	35	Indiferente	384	30

TABLA 5 (CONTINUACIÓN)

<i>Estímulo positivo</i>			<i>Estímulo negativo</i>		
<i>Definidora</i>	<i>PS</i>	<i>DSC (%)</i>	<i>Definidora</i>	<i>PS</i>	<i>DSC (%)</i>
Reconocido	386	33	Desvalorado	334	26
Comprometido	385	33	Cansado	313	24
Seguro	371	32	Agobiado	299	23
Entusiasmado	276	24	Reprimido	268	21
Líder	222	19	Desanimado	210	16
Activo	200	17	Preocupado	206	16
Bien	198	17	Estresado	191	15
Valor J = 84 Conjunto SAM* = 22			Valor J = 81 Conjunto SAM* = 24		

<i>F9. Retribución económica adecuada</i>					
<i>Estímulo positivo</i>			<i>Estímulo negativo</i>		
<i>Definidora</i>	<i>PS</i>	<i>DSC (%)</i>	<i>Definidora</i>	<i>PS</i>	<i>DSC (%)</i>
Alegre	1 598	100	Molesto	1 290	100
Satisfecho	1 333	83	Insatisfecho	1 033	80
Reconocido	908	57	Triste	956	74
Motivado	867	54	Frustrado	795	62
Tranquilo	667	42	Desmotivado	757	59
Seguro	429	27	Desvalorado	706	55
Cómodo	337	21	Preocupado	571	44
Competente	329	21	Agobiado	503	39
Exitoso	325	20	Incompetente	454	35
Comprometido	312	20	Indiferente	192	15
Bien	277	17	Decepcionado	186	14
Entusiasmado	241	15	Reprimido	181	14
Estable	241	15	Inseguro	174	13
Productivo	239	15	Estresado	173	13
Responsable	197	12	Mal	163	13
Valor J = 82 Conjunto SAM* = 20			Valor J = 79 Conjunto SAM* = 17		

NOTA. \* Se reporta el conjunto SAM al primer punto de quiebre. PS = peso semántico; DSC = distancia semántica cuantitativa; SAM = Semantic Association Memory.

FUENTE: elaboración propia.

TABLA 6  
PS Y DSC DEL NÚCLEO CENTRAL DE LAS REDES SEMÁNTICAS  
DE LOS FACTORES 10, 11 Y 12 DEL CONSTRUCTO CVT

<i>F10. Autonomía y control en el trabajo</i>					
<i>Estímulo positivo</i>			<i>Estímulo negativo</i>		
<i>Definidora</i>	<i>PS</i>	<i>DSC (%)</i>	<i>Definidora</i>	<i>PS</i>	<i>DSC (%)</i>
Alegre	1 102	100	Reprimido	1 605	100
Competente	787	71	Frustrado	991	62
Satisfecho	583	53	Molesto	708	44
Responsable	576	52	Incapaz	629	39
Seguro	529	48	Agobiado	504	31
Libre	471	43	Triste	496	31
Comprometido	413	37	Insatisfecho	489	30
Motivado	406	37	Desmotivado	448	28
Tranquilo	400	36	Preocupado	422	26
Importante	385	35	Desvalorado	317	20
Autónomo	282	26	Inseguro	259	16
Compensado	278	25	Estresado	239	15
Valorado	260	24	Mal	232	14
Activo	215	20	Monótono	189	12
Productivo	206	19	Ignorado	166	10
Valor J = 140 Conjunto SAM* = 26			Valor J = 75 Conjunto SAM* = 24		

<i>F11. Estabilidad laboral</i>					
<i>Estímulo positivo</i>			<i>Estímulo negativo</i>		
<i>Definidora</i>	<i>PS</i>	<i>DSC (%)</i>	<i>Definidora</i>	<i>PS</i>	<i>DSC (%)</i>
Tranquilo	1 600	100	Preocupado	1 846	100
Seguro	1 516	95	Triste	1 158	63
Alegre	1 499	94	Inseguro	780	42
Satisfecho	746	47	Nervioso	605	33
Estable	567	35	Molesto	592	32
Motivado	545	34	Agobiado	478	26
Cómodo	500	31	Asustado	434	24
Responsable	252	16	Estresado	430	23

TABLA 6 (CONTINUACIÓN)

<i>Estímulo positivo</i>			<i>Estímulo negativo</i>		
<i>Definidora</i>	<i>PS</i>	<i>DSC (%)</i>	<i>Definidora</i>	<i>PS</i>	<i>DSC (%)</i>
Comprometido	242	15	Frustrado	426	23
Entusiasmado	239	15	Desmotivado	267	14
Bien	232	15	Inestable	256	14
Competente	188	12	Insatisfecho	207	11
Valorado	159	10	Mal	197	11
Activo	88	6	Incompetente	175	9
Productivo	87	5	Desconcentrado	171	9
Valor J = 109 Conjunto SAM* = 17			Valor J = 81 Conjunto SAM* = 21		

<i>F12. Participación en la toma de decisiones</i>					
<i>Estímulo positivo</i>			<i>Estímulo negativo</i>		
<i>Definidora</i>	<i>PS</i>	<i>DSC (%)</i>	<i>Definidora</i>	<i>PS</i>	<i>DSC (%)</i>
Importante	1 205	100	Incapaz	885	100
Alegre	1 130	94	Molesto	781	88
Competente	994	82	Apartado	737	83
Reconocido	817	68	Desvalorado	701	79
Motivado	604	50	Triste	659	74
Activo	588	49	Desmotivado	609	69
Eficaz	539	45	Ignorado	598	68
Satisfecho	490	41	Frustrado	596	67
Responsable	354	29	Oprimido	537	61
Comprometido	294	24	Indiferente	511	58
Exitoso	269	22	Insatisfecho	393	44
Bien	267	22	Preocupado	368	42
Tomado en cuenta	232	19	Inseguro	285	32
Entusiasmado	197	16	Mal	225	25
Productivo	176	15	Incómodo	217	25
Valor J = 80 Conjunto SAM* = 19			Valor J = 83 Conjunto SAM* = 25		

NOTA. \* Se reporta el conjunto SAM al primer punto de quiebre. PS = peso semántico; DSC = distancia semántica cuantitativa; SAM = Semantic Association Memory.

FUENTE: elaboración propia.

TABLA 7  
PS Y DSC DEL NÚCLEO CENTRAL DE LAS REDES SEMÁNTICAS  
DE LOS FACTORES 13, 14 Y 15 DEL CONSTRUCTO CVT

<i>F13. Relaciones interpersonales</i>					
<i>Estímulo positivo</i>			<i>Estímulo negativo</i>		
<i>Definidora</i>	<i>PS</i>	<i>DSC (%)</i>	<i>Definidora</i>	<i>PS</i>	<i>DSC (%)</i>
Alegre	1 802	100	Aislado	1 524	100
Seguro	1 110	62	Triste	762	50
Tranquilo	885	49	Inseguro	737	48
Cómodo	849	47	Preocupado	706	46
Amigable	607	34	Molesto	474	31
Satisfecho	401	22	Incómodo	465	31
Motivado	363	20	Frustrado	441	29
Integrado	338	19	Desconfiado	357	23
Apoyado	313	17	Reprimido	346	23
Bien	281	16	Antisocial	326	21
Entusiasmado	257	14	Desmotivado	256	17
Comprometido	235	13	Incompetente	228	15
Valorado	214	12	Indiferente	215	14
Competente	179	10	Ignorado	210	14
Comunicativo	177	10	Insatisfecho	210	14
Valor J = 95 Conjunto SAM* = 21			Valor J = 122 Conjunto SAM* = 22		

<i>F14. Retroalimentación</i>					
<i>Estímulo positivo</i>			<i>Estímulo negativo</i>		
<i>Definidora</i>	<i>PS</i>	<i>DSC (%)</i>	<i>Definidora</i>	<i>PS</i>	<i>DSC (%)</i>
Seguro	626	100	Preocupado	1 586	100
Motivado	604	96	Ignorado	658	41
Alegre	582	93	Desorientado	619	39
Valorado	543	87	Indiferente	593	37
Guiado	532	85	Desmotivado	501	32
Tomado en cuenta	400	64	Apartado	499	31
Satisfecho	395	63	Incompetente	462	29
Retroalimentado	389	62	Triste	388	24

TABLA 7 (CONTINUACIÓN)

<i>Estímulo positivo</i>			<i>Estímulo negativo</i>		
<i>Definidora</i>	<i>PS</i>	<i>DSC (%)</i>	<i>Definidora</i>	<i>PS</i>	<i>DSC (%)</i>
Importante	379	61	Frustrado	354	22
Competente	362	58	Molesto	347	22
Comprometido	334	53	Devaluado	346	22
Tranquilo	329	53	Desconfiado	271	17
Supervisado	278	44	Tranquilo	258	16
Bien	237	38	Insatisfecho	257	16
Responsable	229	37	Ansioso	169	11
Valor J = 131 Conjunto SAM* = 25			Valor J = 124 Conjunto SAM* = 22		

<i>F15. Apoyo organizacional</i>					
<i>Estímulo positivo</i>			<i>Estímulo negativo</i>		
<i>Definidora</i>	<i>PS</i>	<i>DSC (%)</i>	<i>Definidora</i>	<i>PS</i>	<i>DSC (%)</i>
Seguro	1 431	100	Ignorado	961	100
Alegre	1 148	80	Molesto	941	98
Motivado	699	49	Triste	775	81
Satisfecho	508	35	Desvalorado	693	72
Apoyado	498	35	Frustrado	639	66
Reconocido	464	32	Desmotivado	589	61
Comprometido	457	32	Indiferente	530	55
Capaz	454	32	Aislado	520	54
Tranquilo	413	29	Preocupado	410	43
Importante	408	29	Insatisfecho	305	32
Cómodo	385	27	Desanimado	279	29
Exitoso	286	20	Decepcionado	268	28
Responsable	250	17	Irrelevante	262	27
Estable	228	16	Mal	228	24
Activo	218	15	Incompetente	225	23
Valor J = 80 Conjunto SAM* = 22			Valor J = 63 Conjunto SAM* = 27		

NOTA. \* Se reporta el conjunto SAM al primer punto de quiebre. PS = peso semántico; DSC = distancia semántica cuantitativa; SAM = Semantic Association Memory.

FUENTE: elaboración propia.

TABLA 8  
PS Y DSC DEL NÚCLEO CENTRAL DE LAS REDES SEMÁNTICAS  
DE LOS FACTORES 16 Y 17 DEL CONSTRUCTO CVT

<i>F16. Reconocimiento</i>					
<i>Estímulo positivo</i>			<i>Estímulo negativo</i>		
<i>Definidora</i>	<i>PS</i>	<i>DSC (%)</i>	<i>Definidora</i>	<i>PS</i>	<i>DSC (%)</i>
Alegre	1 395	100	Frustrado	1 461	100
Satisfecho	1 181	85	Molesto	1 352	93
Valorado	1 068	77	Triste	1 337	92
Motivado	815	58	Decepcionado	735	50
Competente	685	49	Desmotivado	697	48
Importante	675	48	Desvalorado	524	36
Seguro	346	25	Desanimado	382	26
Comprometido	345	25	Indiferente	369	25
Eficaz	340	24	Incompetente	304	21
Activo	240	17	Insatisfecho	277	19
Entusiasmado	211	15	Agobiado	270	18
Responsable	203	15	Ignorado	226	15
Productivo	200	14	Mal	205	14
Cómodo	196	14	Cansado	165	11
Tranquilo	151	11	Preocupado	140	10
Valor J = 104 Conjunto SAM* = 23			Valor J = 91 Conjunto SAM* = 19		

<i>F17. Calidad de vida en el trabajo (global)</i>					
<i>Estímulo positivo</i>			<i>Estímulo negativo</i>		
<i>Definidora</i>	<i>PS</i>	<i>DSC (%)</i>	<i>Definidora</i>	<i>PS</i>	<i>DSC (%)</i>
Alegre	1 819	100	Preocupado	1 180	100
Productivo	891	49	Triste	1 039	88
Activo	858	47	Molesto	902	76
Responsable	680	37	Incompetente	637	54
Amigable	585	32	Indiferente	431	37
Competente	439	24	Improductivo	419	36
Comprometido	417	23	Desmotivado	361	31
Satisfecho	390	21	Frustrado	333	28



TABLA 8 (CONTINUACIÓN)

<i>Estímulo positivo</i>			<i>Estímulo negativo</i>		
<i>Definidora</i>	<i>PS</i>	<i>DSC (%)</i>	<i>Definidora</i>	<i>PS</i>	<i>DSC (%)</i>
Entusiasmado	361	20	Insatisfecho	317	27
Saludable	355	19	Irresponsable	297	25
Motivado	350	19	Inactivo	210	18
Exitoso	204	11	Enfermo	185	16
Honesto	163	9	Inestable	184	16
Seguro	163	9	Ansioso	183	16
Estable	159	9	Incómodo	183	16
Valor J = 85 Conjunto SAM* = 19			Valor J = 139 Conjunto SAM* = 24		

NOTA. \* Se reporta el conjunto SAM al primer punto de quiebre. PS = peso semántico; DSC = distancia semántica cuantitativa; SAM = Semantic Association Memory.

FUENTE: elaboración propia.

tructo CVT; así también es posible conocer la distancia semántica cuantitativa entre ellos. Sin embargo, en virtud de que no se conoce el tamaño del universo (tamaño de la red) Reyes (1993) recomienda tomar en cuenta el conjunto SAM al punto de quiebre en el cual la curva descendente del peso semántico de las definidoras se hace asíntota al eje de las x, teniendo, consecuentemente, el núcleo de la red con las definidoras más representativas de cada estímulo. Es importante mencionar un punto: los resultados tanto de los estímulos positivos como negativos deben considerarse cuando se construyen los reactivos respectivos de la escala, a fin de lograr un contrabalanceo para controlar sesgos, según las sugerencias de Reyes (1993).

Cabe señalar que la CVT para fines de la presente investigación se define de acuerdo con las recomendaciones de González, Hidalgo, Salazar y Preciado (2010) como la percepción del individuo sobre su trabajo y las posibilidades ofrecidas para satisfacer una amplia gama de necesidades y expectativas personales importantes, particularmente en el ámbito laboral y profesional, mediante un trabajo creativo, saludable y seguro, clave para su realización personal, familiar y social, y como un medio para preservar la salud y la economía del trabajador. Además, de acuerdo con los resultados obtenidos en las RSN, se determinaron las definiciones teórico-culturales para cada uno de los factores del constructo CVT tal como se muestra en las tablas 9, 10, 11 y 12. En estas definiciones se incorporan los aspectos teóricos centrales de cada factor de la CVT y los principales significados asignados por los trabajadores a cada uno de ellos.

TABLA 9  
DEFINICIÓN DE LOS FACTORES INDIVIDUALES DE LA ESCALA  
DE CALIDAD DE VIDA EN EL TRABAJO

<i>Factores individuales.</i> Factores con referencia a la satisfacción de necesidades mediante el trabajo para el logro de la plena realización del trabajador.	
<i>Factores</i>	<i>Definición conceptual</i>
F1. Equilibrio trabajo-familia	Grado en el cual el rol desempeñado en el trabajo, las demandas y presiones laborales son compatibles con los roles, demandas y presiones personales y familiares, generando un equilibrio entre el trabajador y su familia o vida personal, provocando sentimientos de estabilidad, motivación, seguridad, entusiasmo, éxito, eficacia, responsabilidad, productividad y apoyo. Cuando existe un desequilibrio puede producirse estrés y afectar negativamente al trabajador en ambas esferas de su vida, generándole la sensación de estar preocupado, agobiado, estresado, frustrado, incompetente, insatisfecho, inestable, desmotivado, incómodo, desconcentrado, intolerante, decepcionado e incomprendido.
F2. Satisfacción con el trabajo	Estado emocional positivo y placentero como resultado de la percepción favorable del trabajador hacia su puesto de trabajo y las actividades desempeñadas en la organización. Esta valoración es subjetiva y está sujeta a las experiencias laborales previas. Cuando el individuo realiza un trabajo agradable, con un buen ambiente para trabajar, además de una serie de compensaciones psicosocioeconómicas acordes con sus expectativas se logra que se sienta satisfecho, alegre, motivado, tranquilo, exitoso, productivo y competente; de esa forma no se siente molesto, triste, frustrado, desmotivado, insatisfecho, incompetente e indiferente. La satisfacción en el trabajo puede ser una consecuencia tanto de la personalidad del individuo como del ambiente laboral.
F3. Desarrollo laboral y profesional	Se refiere a la existencia de oportunidades que ofrece la organización al trabajador para aplicar y desarrollar sus habilidades en el trabajo, permitiéndole aprender conocimientos y desarrollar nuevas habilidades o reforzar aquellos que hayan sido adquiridos con anterioridad y que sean útiles para su desempeño y desarrollo laboral, con la posibilidad de ascender de puesto de acuerdo con las capacidades, conocimientos, resultados y méritos laborales del trabajador, contribuyendo a que el trabajador tenga una carrera y perspectiva laboral de largo plazo en la organización. De esta forma el trabajador se siente alegre, motivado, capaz, satisfecho, reconocido, entusiasmado, exitoso, activo y eficaz, evitando que se sienta frustrado, desmotivado, incapaz, molesto, triste, insatisfecho, desvalorado, preocupado, reprimido e indiferente.

TABLA 9 (CONTINUACIÓN)

<i>Factores</i>	<i>Definición conceptual</i>
F4. Motivación en el trabajo	Conjunto de impulsos, deseos y expectativas que tienen los trabajadores para satisfacer sus necesidades personales, laborales y profesionales y alcanzar sus objetivos mediante el desempeño de su trabajo. Se trata de un proceso que activa y dinamiza al trabajador presentando un comportamiento y desempeño para sentirse alegre, satisfecho, competente, activo, seguro, motivado, eficaz, entusiasmado, productivo y comprometido en el trabajo; de esa forma no se siente triste, molesto, desmotivado, apático, frustrado, insatisfecho, incompetente, monótono, improductivo y cansado.
F5. Bienestar en el trabajo	Estado afectivo en el cual se encuentra un trabajador en su entorno laboral, tanto en términos de activación como de grado de placer experimentado por la experiencia en sus labores. Este tipo de personas tienden a sentirse alegres, tranquilas, satisfechas, cómodas, seguras, motivadas, estables, entusiasmadas y activas en el trabajo; así no se sienten molestas, preocupadas, incómodas, desmotivadas, insatisfechas, agobiadas, frustradas e inseguras.

FUENTE: Patlán (2012).

TABLA 10  
DEFINICIÓN DE LOS FACTORES DEL AMBIENTE DE TRABAJO  
DE LA ESCALA DE CALIDAD DE VIDA EN EL TRABAJO

<i>Factores del ambiente de trabajo.</i> Los factores del ambiente y las condiciones de trabajo que pueden representar riesgos para la seguridad y la salud de los trabajadores y repercutir en su calidad de vida.	
<i>Factores</i>	<i>Definición conceptual</i>
F6. Condiciones y medio ambiente de trabajo	Conjunto de factores técnicos, organizacionales y sociales del entorno laboral y el proceso de trabajo en la cual los empleados realizan sus actividades, con influencia en el desempeño y en la salud y el bienestar físico y mental de los trabajadores. Incluye factores (físicos, químicos, biológicos, tecnológicos, de seguridad, etc.) del medio ambiente. Estos factores constituyen las demandas, requerimientos y limitaciones del puesto para el desempeño del trabajo. Cuando las condiciones y el medio ambiente de trabajo son favorables, el trabajador podrá sentirse cómodo, alegre, tranquilo, seguro, satisfecho, motivado, activo, saludable y entusiasmado; evitando sentirse molesto, incómodo, estresado, agobiado, preocupado, desmotivado, inseguro, insatisfecho, desconcentrado o cansado (OIT, 1987; Nefta, 1997).

TABLA 10 (CONTINUACIÓN)

<i>Factores</i>	<i>Definición conceptual</i>
F7. Seguridad y salud en el trabajo	Percepción del trabajador respecto al grado en el cual la organización utiliza un conjunto de medidas técnicas encaminadas a la prevención, protección y eliminación de los riesgos que ponen en peligro la salud, la vida o la integridad física de los trabajadores y el desarrollo de un trabajo saludable, lo cual propicia que el trabajo se lleve a cabo de manera segura, con la mínima posibilidad de producción de riesgos o daños al trabajador. Cuando existe seguridad y salud en un espacio de trabajo, los trabajadores se podrán sentir alegres, seguros, tranquilos, cómodos, satisfechos, motivados, saludables, estables y valorados por parte de la organización, evitando sentirse preocupados, inseguros, nerviosos, molestos, desconfiados, incómodos e incluso en peligro.

FUENTE: Patlán (2012).

TABLA 11  
DEFINICIÓN DE FACTORES DEL TRABAJO Y DE LA ORGANIZACIÓN  
DE LA ESCALA DE CALIDAD DE VIDA EN EL TRABAJO

<i>Factores del trabajo y de la organización.</i> Son aquéllos relacionados con la organización, el contenido del trabajo y la realización de las tareas contribuyentes a la calidad de vida en el trabajo.	
<i>Factores</i>	<i>Definición conceptual</i>
F8. Contenido y significado del trabajo	Percepción de desempeñar un trabajo interesante, con significado, variado, bien considerado y con posibilidades de tomar decisiones y de desarrollo personal. El trabajo debe tener un contenido y un significado para la persona que lo realiza, el trabajo debe ser valioso y de utilidad para la organización y la sociedad en general, además de ofrecer oportunidades de aplicación y desarrollo de conocimientos y habilidades, la toma de decisiones y el desarrollo personal y laboral. Cuando la persona percibe que desempeña un trabajo satisfactorio, significativo, creativo y valioso se sentirá alegre, competente, satisfecha, importante, motivada, eficaz, responsable, exitosa, reconocida y comprometida en su trabajo, en contra de sentirse frustrada, monótona, incompetente, desmotivada, molesta, insatisfecha, indiferente, desvalorada y cansada.
F9. Retribución económica adecuada	Punto de vista del trabajador respecto a recibir de la organización una remuneración económica adecuada por los conocimientos y habilidades poseídas y aplicadas con éxito a varias tareas, así como por las contribuciones personales y el desempeño efectuado en sus actividades laborales. Cuando la retribución económica recibida es adecuada de acuerdo con las actividades realizadas, el trabajador podrá sentirse ale-

TABLA 11 (CONTINUACIÓN)

<i>Factores</i>	<i>Definición conceptual</i>
	gre, satisfecho, reconocido, motivado, tranquilo, seguro, cómodo, competente, exitoso y comprometido con el trabajo, evitando sentirse molesto, insatisfecho, frustrado, desmotivado, desvalorado, preocupado, agobiado, incompetente e indiferente para la organización.
F10. Autonomía y control en el trabajo	Perspectiva sobre el grado de libertad, autonomía e independencia proporcionado al trabajador para organizar y realizar su trabajo, pudiendo tomar decisiones respecto al contenido de sus tareas (orden, velocidad, métodos), así como a la cantidad y el tipo de trabajo, incluyendo los momentos de trabajo y de descanso (ritmo, pausas y vacaciones). Cuando un trabajador percibe autonomía en su trabajo es probable que se sienta alegre, competente, satisfecho, responsable, seguro, libre, comprometido, motivado, tranquilo o importante dentro de la organización, sin sentirse reprimido, frustrado, molesto, incapaz, agobiado, insatisfecho, desmotivado, preocupado o desvalorado.
F11. Estabilidad laboral	Percepción respecto a la certidumbre para conservar y permanecer en su puesto de trabajo por el tiempo indicado en su contrato, evitando ser despedido por causas injustificadas o arbitrarias, el cual preferentemente debe ser permanente o por tiempo indefinido para otorgarle al trabajador seguridad, estabilidad y permanencia en su trabajo, garantizándole su desarrollo laboral, social, familiar y personal. Cuando el trabajador tiene un empleo estable se siente tranquilo, seguro, alegre, satisfecho, estable, motivado, cómodo, responsable, comprometido y entusiasmado. Cuando el trabajador no percibe estabilidad laboral puede sentirse preocupado, triste, inseguro, nervioso, molesto, agobiado, asustado, estresado, frustrado o desmotivado.
F12. Participación en la toma de decisiones	Impresión de las oportunidades del trabajador para participar en la toma de decisiones del trabajo. En este caso, la organización informa y proporciona a sus empleados los medios de participación para aprovechar sus capacidades en la toma de decisiones de relevancia para el desarrollo de sus actividades laborales o la mejora de la productividad y el logro de los objetivos de la organización. La participación en la toma de decisiones incrementa la autonomía y el control sobre el trabajo, provocando que los trabajadores se sientan más productivos, satisfechos, comprometidos, importantes, alegres, competentes, reconocidos, motivados, activos, eficaces, satisfechos, responsables o comprometidos. La falta de participación en la toma de decisiones induce a los trabajadores a sentirse molestos, tristes, desvalorados, frustrados, ignorados, indiferentes, incapaces, apartados, desmotivados o insatisfechos.

FUENTE: Patlán (2012).

TABLA 12  
DEFINICIÓN DE FACTORES DEL ENTORNO SOCIOLABORAL  
DE LA ESCALA DE CALIDAD DE VIDA EN EL TRABAJO

<i>Factores del entorno sociolaboral.</i> Factores que satisfacen necesidades en el ámbito social e interpersonal en el trabajo (necesidades sociales, de pertenencia y estima) y contribuyen a la <i>calidad de vida laboral</i> .	
<i>Factores</i>	<i>Definición conceptual</i>
F13. Relaciones interpersonales	Percepción de la posibilidad del trabajador de comunicarse libre y abiertamente con sus superiores, compañeros de trabajo y personas vinculadas a la organización tales como clientes o usuarios, permitiéndole establecer vínculos de confianza y apoyo, generando un entorno de trabajo más confortable. Cuando el trabajador tiene sólidas relaciones interpersonales en su trabajo se siente alegre, seguro, tranquilo, cómodo, amigable, satisfecho, motivado, integrado y apoyado; en cambio si no tiene relaciones interpersonales favorables puede sentirse aislado, triste, inseguro, preocupado, molesto, incómodo, frustrado, desconfiado, reprimido o antisocial.
F14. Retroalimentación	Grado en el cual el trabajador recibe información de sus superiores y compañeros acerca de su desempeño laboral con el propósito de evaluar la eficiencia y la productividad de su trabajo a fin de permitirle conocer su rendimiento y el logro de metas y mejorar su desempeño. Cuando el trabajador recibe la información necesaria para mejorar su desempeño y rendimiento se siente seguro, motivado, alegre, valorado, guiado, tomado en cuenta, satisfecho, retroalimentado, importante y competente. En cambio, cuando el trabajador no cuenta con una retroalimentación en el trabajo, se puede sentir preocupado, ignorado, desorientado, indiferente, desmotivado, apartado, incompetente, triste, frustrado o molesto.
F15. Apoyo organizacional	Sensación del trabajador de respaldo por parte de la organización y sus superiores. Refleja las creencias de los empleados respecto a si la organización valora sus contribuciones, su desarrollo laboral y profesional, considera sus objetivos y valores, escucha sus quejas, les ayudan cuando tienen un problema y confían en un trato justo, aumentando su autoestima, disminuyendo su estrés, brindándoles un sentido de pertenencia, creando un ambiente o clima de apoyo, comprensión y confianza, en el que se ayuda a los empleados a percibir la situación como menos amenazante y experimentar consecuencias menos negativas. Cuando el trabajador advierte que cuenta con el apoyo de la organización y de sus superiores, se siente seguro, alegre, motivado, satisfecho, apoyado, reconocido, comprometido, capaz, tranquilo e importante. En cambio cuando un trabajador no tiene

TABLA 12 (CONTINUACIÓN)

<i>Factores</i>	<i>Definición conceptual</i>
	el apoyo en la organización con respecto a su trabajo se sentirá molesto, triste, ignorado, desvalorado, frustrado, desmotivado, indiferente, aislado, preocupado e insatisfecho.
F16. Reconocimiento	Perspectiva del trabajador respecto a las acciones efectuadas por la organización y los superiores para distinguir, felicitar, estimar o agradecer el trabajo desempeñado y los logros obtenidos por el trabajador en el desempeño de sus actividades. Estas acciones llevarán a los empleados a sentirse alegres, satisfechos, valorados, motivados, competentes, importantes, seguros, comprometidos, eficaces y activos en el trabajo. Cuando no hay un reconocimiento por parte de la organización hacia sus trabajadores, es probable que ellos se sientan frustrados, molestos, decepcionados, desmotivados, desvalorados, desanimados, indiferentes, incompetentes o insatisfechos.
<i>Calidad de vida en el trabajo (global)</i>	
F17. Calidad de vida en el trabajo	Percepción del individuo sobre su trabajo y las posibilidades ofrecidas por éste para satisfacer una amplia gama de necesidades y expectativas personales importantes, particularmente en el ámbito laboral y profesional, mediante un trabajo creativo, saludable y seguro, clave para su realización personal, familiar y social y como un medio para preservar su salud y su economía. Los trabajadores con calidad de vida en el trabajo se sienten alegres, productivos, activos, responsables, amigables, satisfechos, competentes, comprometidos, entusiasmados y saludables. En cambio, los trabajadores que carecen de calidad de vida en su trabajo es probable que se sientan preocupados, molestos, incompetentes, indiferentes, improductivos, desmotivados, frustrados, insatisfechos e irresponsables.

FUENTE: Patlán (2012).

## COMENTARIOS

El objetivo de la investigación fue determinar el significado psicológico del constructo de CVT mediante la aplicación de las RSN. Los resultados obtenidos permiten identificar la relación necesaria entre la CVT y la salud del trabajador y el completo estado de bienestar físico, mental y social (Salanova, 2009). En otras palabras, la CVT se asocia principalmente a significados positivos centrados en “alegría-seguridad-tranquilidad-importancia-comodidad” *versus* significados ne-

gativos caracterizados por “preocupado-molestia-tristeza-frustración-reprimido-incapaz-aislado-ignorado”. O, en términos diferentes, cuando un trabajador ve satisfechas sus necesidades y expectativas laborales y profesionales mediante el trabajo desempeñado podrá sentirse principalmente seguro, cómodo, tranquilo, alegre e importante; en cambio, cuando una persona no cuenta con un trabajo que le ofrezca calidad de vida en el trabajo se sentirá principalmente preocupada, molesta, triste, frustrada, reprimida, incapaz, aislada e ignorada, fundamentalmente porque muchas de sus necesidades y expectativas personales y laborales no se satisfacen mediante el trabajo llevado a cabo en una organización. Estos dos aspectos (positivo y negativo) de la CVT ponen énfasis en la importancia de este constructo tanto para los trabajadores como para las organizaciones.

Una vez identificado el significado atribuido a la CVT por una muestra de trabajadores mexicanos mediante la aplicación de las RSN, se concluye la multidimensionalidad del constructo CVT considerando, al menos, cuatro rubros relevantes: *a*) factores individuales, *b*) factores del ambiente de trabajo, *c*) factores del trabajo en sí y de la organización, y *d*) factores del ambiente sociolaboral del trabajo.

La definición teórico-cultural de la CVT integra los aspectos conceptuales del constructo y, además, incluye los aspectos culturales y la estructura conceptual de la CVT de acuerdo con los significados asignados por la muestra de trabajadores considerada en esta investigación.

La CVT resulta ser un concepto multidimensional y multicausal asociado a varios factores. De acuerdo con Segurado y Agulló (2002), el interés por delimitar de manera operativa el significado de la CVT ha generado un amplio número de estudios e investigaciones dirigidas a identificar las posibles variables con efectos y conformación de la calidad de vida en el trabajo. Si bien en esta investigación se identifican los significados psicológicos asignados por una muestra de trabajadores a la CVT y cada uno de los factores integrantes de este constructo, es importante que futuras investigaciones se centren en el desarrollo de instrumentos de medición tomando en cuenta los significados otorgados en un contexto cultural como el mexicano, a fin de contribuir a la generación de escalas de medición culturalmente relevantes, tal como lo recomienda Reyes (1993).

## BIBLIOGRAFÍA

- BAGTASOS, M.R. (2011), “Quality of Work Life. A Review of Literature”, en *DLSU Business & Economics Review*, vol. 20, núm. 2, Manila, De La Salle University, pp. 1-8.



- CASAS, J.; J.R. REPULLO, S. LORENZO y J.J. CAÑAS (2002), "Dimensiones y medición de la calidad de vida laboral en profesionales sanitarios", en *Revista de Administración Sanitaria*, vol. VI, núm. 23, pp. 143-160.
- CATELL, R.B. (1952), *Factor Analysis*, Nueva York, Harper & Bros.
- COOPER, C.L. (2009), "Commentary, the Transition from the Quality of Working Life to Organizational Behavior, the First Two Decades", en *Journal of Organizational Behavior*, vol. 30, Wiley, pp. 3-8.
- FARH, J.L. y C.S. CHEN (2000), "Quality of Work Life in Taiwan. An Exploratory Study", en *Management Review*, núm. 19, pp. 31-79, disponible en <[http://lbsearch.ust.hk:3210/sfx?url\\_ver=Z39.88-2004&rft\\_val\\_fmt=info:ofi/fmt:kev:mtx:journal&rft\\_id=info:sid/HKUST:SPI&rft.genre=article&rft.issn=0313-0835&rft.volume=19&rft.issue=&rft.date=2000&rft.page=31&rft.aulast=Farh&rft.aufirst=Larry+J+L&rft.atitle=Quality+of+work+life+in+Taiwan%3A+An+exploratory+study&rft.title=Management+Review](http://lbsearch.ust.hk:3210/sfx?url_ver=Z39.88-2004&rft_val_fmt=info:ofi/fmt:kev:mtx:journal&rft_id=info:sid/HKUST:SPI&rft.genre=article&rft.issn=0313-0835&rft.volume=19&rft.issue=&rft.date=2000&rft.page=31&rft.aulast=Farh&rft.aufirst=Larry+J+L&rft.atitle=Quality+of+work+life+in+Taiwan%3A+An+exploratory+study&rft.title=Management+Review)>.
- FUNDACIÓN DEL EMPRESARIO CHIHUAHUENSE (Fechac) (2005), *Instrumento de autodiagnóstico para las empresas*, Chihuahua, Fechac.
- FIGUEROA, J.G.; E.G. GONZÁLEZ y V.M. SOLÍS (1981), "Una aproximación al problema del significado, las redes semánticas", en *Revista Latinoamericana de Psicología*, vol. 13, núm. 3, pp. 447-458.
- FLORES, Z.R. y M. MADERO (2010), "Factores de la calidad de vida en el trabajo como predictoras de la intención de permanencia", en *Acta Universitaria*, vol. 22, núm. 2, Guanajuato, Universidad de Guanajuato, pp. 24-31.
- GONZÁLEZ R.; G. HIDALGO, J. SALAZAR y M. PRECIADO (2010), "Elaboración y validación del instrumento para medir calidad de vida en el trabajo 'CVT-GOHISALO'", en *Ciencia & Trabajo*, año 12, núm. 36, abril-junio, Santiago de Chile, Fundación Científica y Tecnológica, pp. 332-340.
- GONZÁLEZ, S. y J.L. VALDEZ (2005), "Significado psicológico de la depresión en médicos y psicólogos", en *Psicología y Salud*, vol. 15, núm. 2, Xalapa, Universidad Veracruzana, pp. 257-262.
- MARTEL, J.P. y G. DUPUIS (2006), "Quality of Work Life, Theoretical and Methodological Problems, and Presentation of a New Model and Measuring Instrument", en *Social Indicators Research*, núm. 77, Jstor/Springer, pp. 333-368.
- MERCADO, D.S.; C.E. LÓPEZ y R.E. VELASCO (2011), *Manual para obtener la estructura de una red semántica*, México, Facultad de Psicología-UNAM.
- NADLER, D.A. y E.E. LAWLER (1983), "Quality of Work Life, Perspectives and Directions", en *Organizational Dynamics*, invierno, Elsevier, pp. 20-30.

- NEFTA, J.C. (1997), *Riesgos del medio ambiente físico de trabajo*, Buenos Aires, Asociación del Trabajo y Sociedad.
- ORGANIZACIÓN INTERNACIONAL DEL TRABAJO (OIT) (1987), *Introducción a las condiciones y medioambiente de trabajo*, Ginebra, OIT.
- PATLÁN, P.J. (2012), *Proyecto de investigación IN304212. Calidad de vida en el trabajo y salud ocupacional en trabajadores de organizaciones mexicanas*, México, PAPIIT-UNAM.
- REYES LAGUNES, I. (1993), "Las redes semánticas naturales, su conceptualización y su utilización en la construcción de instrumentos", en *Revista de Psicología Social y Personalidad*, vol. IX, núm. 1, México, Asociación Mexicana de Psicología Social, pp. 81-97.
- ROYUELA, V.; J. LÓPEZ TAMAYO y J. SURIÑACH (2009), "Results of a Quality of Work Life Index in Spain. A Comparison of Survey Results and Aggregate Social Indicators", en *Social Indicators Research*, núm. 90, Jstor/Springer, pp. 225-241.
- SALANOVA, M. (2009), *Psicología de la salud ocupacional*, Madrid, Síntesis.
- SEGURADO, T.A. y T. AGULLÓ (2002), "Calidad de vida laboral, hacia un enfoque integrador desde la psicología social", en *Psicothema*, vol. 14, núm. 4, Oviedo, Colegio Oficial de Psicólogos del Principado de Asturias/Universidad de Oviedo, pp. 828-836.
- TURCOTTE, P.R. (1988), *QVT, La qualité de vie au travail, une voie vers l'excellence*, Montreal, Agence d'ARC.

ANEXO 1  
PRINCIPALES FACTORES IDENTIFICADOS  
EN 34 ESCALAS DE MEDICIÓN DE CVT

<i>Factor</i>	<i>f</i>	<i>Porcentaje</i>
F1. Seguridad en el trabajo	15	44
F2. Relaciones interpersonales en el trabajo	18	53
F3. Satisfacción laboral	16	47
F4. Condiciones y medioambiente del trabajo	16	47
F5. Compensación por el trabajo	13	38
F6. Actitudes y opiniones	13	38
F7. Organización del trabajo	13	38
F8. Desarrollo personal del trabajador	11	32
F9. Formación académica y profesional	11	32
F10. Tiempo de trabajo	11	32
F11. Balance entre vida y trabajo	10	29
F12. Negociación colectiva	10	29
F13. Soporte organizacional	6	18
F14. Carga laboral	6	18
F15. Participación y control	6	18
F16. Importancia del trabajo	6	18
F17. Relaciones jerárquicas	6	18
F18. Integración al puesto de trabajo	5	15
F19. Asociacionismo	5	15
F20. Identidad y autoestima	5	15
F21. Jerarquía	5	15
F22. Indicador global	4	12
F23. Prácticas de recursos humanos	4	12
F24. Clima laboral	4	12
F25. Estimular y reconocer al personal	4	12
F26. Movilidad laboral y geográfica	3	9
F27. Ingresos y bienes	3	9
F28. Bienestar en el trabajo	3	9

## ANEXO 1 (CONTINUACIÓN)

<i>Factor</i>	<i>f</i>	<i>Porcentaje</i>
F29. Estrés	3	9
F30. Administración del tiempo libre	2	6
F31. Antecedentes personales y laborales	2	6
F32. Acoso laboral	2	6
F33. No discriminación	2	6
F34. Cultura organizacional	2	6
F35. Fatiga	2	6
F36. Relación con usuarios	1	3
F37. Expectativa de futuro	1	3
F38. Percepción de la situación laboral	1	3
F39. Agonía y muerte	1	3
F40. Incertidumbre respecto al tratamiento	1	3
F41. Conflicto con compañeros	1	3
F42. Calidad de vida y salud	1	3
F43. Composición del hogar	1	3
F44. Estilos de liderazgo	1	3
F45. Soporte personal	1	3
F46. Grupos específicos	1	3
F47. Prestaciones	1	3
F48. Código de ética	1	3
F49. Liquidaciones y despidos	1	3
F50. Calidad de vida laboral	1	3
F51. Condiciones de ajuste	1	3
F52. Compromiso organizacional	1	3
F53. Cambio organizacional	1	3
F54. Acoso sexual	1	3
F55. Relaciones sindicato-gerencia	1	3
F56. Planificación de la carrera laboral	1	3
F57. Problemas de salud	1	3

FUENTE: elaboración propia.



SEGUNDA PARTE  
CALIDAD DE VIDA EN EL TRABAJO  
DIAGNÓSTICOS



## 4. Variables incidentes sobre la satisfacción en el trabajo docente

*L. Fernando Arias Galicia\**

*Carmen Camacho Cristiá\*\**

### RESUMEN

En México existe muy poca investigación sobre la satisfacción en el trabajo de los docentes. Por tal motivo se decidió emprender una pesquisa al respecto. Este trabajo se enfoca en el estudio de variables incidentes sobre la satisfacción en el trabajo en una muestra de 576 profesores universitarios, de preparatoria y de primaria. Partiendo de la revisión de la literatura existente en el ámbito internacional se estructuró un marco teórico en el cual se incluyeron las variables independientes: “Desgaste emocional”, “Carencia de logro”, “Satisfacción con el supervisor inmediato, con los compañeros y con el salario”, “Compromiso afectivo y de conveniencia con la profesión”, así como “Apoyo percibido de la organización”. Las hipótesis se sometieron a prueba mediante un análisis de regresión. Un importante hallazgo estriba en la falta de importancia del “Desgaste emocional” para predecir la “Satisfacción en el trabajo”, lo cual resulta en contra de muchas otras investigaciones. Al analizar los pesos estandarizados, la variable con mayor ponderación resultó ser la “Carencia de logro” (con signo negativo) y después la “Satisfacción con el supervisor” (con signo positivo). Se revisa la teoría respectiva y se ofrecen sugerencias para investigaciones futuras, especialmente en lo tocante a los posibles factores incidentes sobre la “Carencia de logro”.

Palabras clave: satisfacción en el trabajo, apoyo organizacional, docentes, compromiso.

### ABSTRACT

In Mexico there is scarce research on professors' work satisfaction. Therefore a survey was launched. This paper focuses on variables impinging on work satisfac-

\* Universidad Autónoma del Estado de Morelos.

\*\* Universidad Veracruzana, campus Coatzacoalcos.



tion in a sample of 576 primary, college and university professors. After reviewing, the existing international literature a theoretical framework was built taking as independent variables: “Emotional exhaustion”, “Lack of accomplishment”, “Satisfaction with supervisor, peers, and income”, “Affective commitment and convenience towards the profession”, and “Perceived organizational support”. An important finding was that “Emotional exhaustion” did not predict work “Satisfaction” when introducing these variables into a regression model. “Lack of accomplishment” showed the largest (negative) weight followed by “Satisfaction with supervision” (positive sign). Satisfaction related theory was reviewed and suggestions for future research are offered, particularly the exploration of factors associated with “Lack of accomplishment”.

Key words: work satisfaction, organizational, support, professors, commitment.

## MARCO TEÓRICO

En los últimos años se ha incrementado el interés sobre la calidad de vida en todos los ámbitos (véase, por ejemplo, la empresa mexicana FEMSA [2012]). Las organizaciones no han dejado de prestar atención a este importante componente en la existencia de los trabajadores, aunque no en todas las áreas se ha presentado igual nivel de importancia. Quizás uno de los segmentos de actividad donde menos interés se ha presentado en México es el relativo a la educación, mientras que en la industria, el comercio y la banca se han efectuado investigaciones tendientes a conocer los factores que inciden sobre la satisfacción con el trabajo como un componente de la calidad de vida, las acciones en las instituciones educativas han sido menos frecuentes.

Así pues, no sólo por las posibles repercusiones sobre los docentes es importante conocer su agrado respecto al trabajo, sino también por la influencia de los educadores sobre los estudiantes y, por lo tanto, sobre la sociedad en general.

## SATISFACCIÓN

Respecto a la satisfacción, en un libro célebre Herzberg, Mausner y Snyderman (1959) propusieron que la motivación hacia el trabajo y, por ende, la satisfacción, debería analizarse desde el ángulo de las labores en sí mismas (factores intrínsecos) y de aquéllos en su entorno (factores extrínsecos). Entre los primeros se encuentran la posibilidad de emplear todas las habilidades, utilizar el propio

juicio, seguir los métodos de una(o) misma(o) para llevar a cabo las tareas, etc. Entre los segundos se encuentran las relaciones con los compañeros y con el supervisor, las políticas de la empresa, el salario recibido, la suficiencia de elementos para llevar a cabo el trabajo y así sucesivamente. Si bien su teoría ha caído en desuso pues no ha recibido comprobaciones contundentes, la clasificación previa se emplea con cierta frecuencia.

Ahora bien, cuando una persona ingresa a una organización de trabajo llega con algunas expectativas, las cuales pueden cumplirse en cierto grado. Así pues, resulta trascendente conocer el nivel de satisfacción de los docentes pues este elemento forma parte importante de la calidad de vida. Por lo tanto, es de importancia conocer aquellos factores facilitadores o entorpecedores del cumplimiento de esas esperanzas, pues las instituciones educativas podrían llevar a cabo acciones tendientes a incrementar dicha satisfacción en beneficio de los educadores, las propias instituciones, los estudiantes y la sociedad.

Smith (1976:322) definió la satisfacción en el trabajo como “una respuesta afectiva dada por el trabajador [...] Se considera como el resultado o la consecuencia de la experiencia del trabajador [...] en relación con sus propios valores”. La satisfacción es el resultado de la evaluación de lo conseguido, esto es, se refiere a un estado emocional placentero resultante de la percepción subjetiva de las experiencias personales en el trabajo (Locke, 1976). La satisfacción en el trabajo es el resultado del Estado de bienestar en una entidad en particular (Clark, 2001). En otras palabras, se conceptúa como el grado de emociones positivas que los empleados tienen hacia su papel laboral. La satisfacción es una actitud del empleado con orientación hacia su trabajo u organización. Kaplan y Norton (1997:143) indican: “los empleados satisfechos son una condición previa para el aumento de la productividad, de la rapidez de reacción, la calidad y el servicio al cliente”.

Es de esperarse que tales conductas de apoyo a la organización también sean una manifestación de la satisfacción con las faenas llevadas a cabo, pues de otro modo el trabajador no las incluiría de buen ánimo en el repertorio de sus actividades laborales cotidianas; de hecho, la satisfacción es el factor determinante para medir las diversas variantes de la calidad en prácticamente todos los ámbitos y situaciones laborales (Cotton y Tuttle, 1986); por tal motivo es de prestar atención a tan importante variable en las actitudes de los empleados.

En consecuencia, en el ámbito internacional educativo ha suscitado mucho interés valorar la satisfacción de los estudiantes, del personal administrativo y de los profesores como un indicador del clima organizacional y de la efectividad de la educación (Volkwein y Zhou, 2003) a fin de mejorar el quehacer docente y finalmente el rendimiento académico y profesional de estudiantes y profesores.

En México se han llevado a cabo algunas investigaciones sobre la calidad de vida de los docentes. Por ejemplo, Camacho Cristiá y Arias Galicia (2012) encontraron una relación positiva del desgaste emocional sobre la salud deficiente autopercibida entre docentes veracruzanos. González Zermeño y Arias Galicia (2013) hallaron, entre personal de educación del estado de Morelos, una asociación negativa entre el desgaste emocional y la satisfacción en el trabajo.

Ortiz Valdés y Arias Galicia (2009), en una investigación entre el personal de salud y docentes del occidente de México, encontraron el agotamiento profesional (*burnout*) como una variable predictora de la búsqueda de otro empleo. Igualmente, la satisfacción en el trabajo mostró correlaciones negativas con el desgaste emocional.

Entre los hallazgos de Unda Rojas y Sandoval Ocaña (2012) se cuenta la relación positiva entre la realización profesional y la satisfacción en el trabajo, mientras que fue negativa entre ésta y el cansancio emocional. Esta investigación se llevó a cabo entre docentes de nivel preescolar y de bachillerato.

El objeto del estudio de la satisfacción en su relación con el rendimiento ha sido brindarle mayor atención en el ámbito internacional en las últimas décadas por considerarla una variable importante en sí misma y por ser un componente esencial de la calidad de vida laboral (García, Vera y Sáez, 1995).

Al respecto, existen múltiples definiciones del término calidad de vida. Sin embargo, la Organización Mundial de la Salud (OMS) lo conceptúa como “[...] la percepción de los individuos respecto a su posición en la vida dentro del contexto de la cultura y el sistema de valores en los cuales viven y su relación con sus metas, expectativas, estándares e intereses” (WHO, 1997:1).

#### LA SATISFACCIÓN Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO

Es importante la relevancia de la satisfacción para las organizaciones por su influencia sobre los resultados reflejados en el desempeño, la rotación externa, el ausentismo y en las respuestas individuales tales como el compromiso, la salud y el bienestar psicológico; no puede ser objetada, aun cuando no está totalmente claro el grado en el cual las variables situacionales y personales contribuyen a la satisfacción en los diferentes medios organizacionales (Caprara, Barbaranelli, Borgogni y Steca, 2003).

En una pesquisa llevada a cabo por Flores Zambada (2012) mediante modelos de regresión logística se identificaron la equidad salarial interna, la satisfacción en el trabajo, el sentido de pertenencia, la influencia del trabajo en la familia y

el ambiente de trabajo como las variables más significativas en la predicción de la intención de permanencia en el empleo. La investigación se efectuó en una institución de educación superior con una muestra de 1 522 trabajadores.

Existen algunas evidencias de la asociación entre la satisfacción en el trabajo de los profesores y su desempeño académico. Por ejemplo, Gregory, Albritton y Osmonbekov (2010) en una investigación entre docentes de una facultad de negocios en el medio oeste de Estados Unidos, encontraron una correlación de .62 ( $p < .01$ ) entre la satisfacción y el desempeño, evaluado por el director de la institución educativa. Las relaciones entre las dos variables mencionadas fueron mediadas por el empoderamiento y la adaptación entre el profesor y la organización.

Entre profesores universitarios pakistaníes, Mahmood, Mirza, Khan y Talib (2011) encontraron también una correlación positiva entre la satisfacción en el trabajo y el desempeño de la institución educativa.

Otras variables conductuales coadyuvantes a la efectividad organizacional han sido definidas por Kopelman, Brief y Guzzo (1990): el afecto, el desempeño y las conductas sociales. Las conductas de afecto incluyen la atención y permanencia en la organización, evitando de esta manera la rotación y el ausentismo, pues afectan notoriamente la efectividad organizacional. En este concepto coinciden con Mowday, Porter y Steers (1979) y con Meyer y Allen (1991). Es preciso recordar: la salida y entrada de nuevos miembros a la organización (rotación externa) tiene costos altos. Las conductas de desempeño se refieren a las tareas y actividades del trabajo dentro del rol formal de los empleados. Los comportamientos sociales incluyen el esfuerzo de colaboración y de cooperación, en coincidencia con Randall y Cote (1991).

### AGOTAMIENTO PROFESIONAL

Un factor con influencia negativa sobre la satisfacción y el desempeño puede ser el agotamiento ocupacional. A este respecto, las primeras referencias del síndrome de agotamiento profesional (*burnout*) aparecieron en la década de los años setenta del siglo XX, cuando comenzó a ser concebido como un problema característico de las ocupaciones con un intenso contacto con otras personas: un proceso fruto del intercambio interactivo entre el trabajador (con sus variables de naturaleza psicológica e individual) y el medio ambiente social (Freudenberger, 1974, 1976). En algún momento de este proceso, cuando el distrés se convierte en crónico, la persona puede sentir que los esfuerzos realizados en su ámbito no corresponden a sus expectativas profesionales y, por lo tanto, el *burnout* se mani-

fiesta. Este fenómeno es concebido como una variable continua: puede experimentarse en bajo, moderado o alto grados y no como una variable discontinua que está presente o ausente (Freudenberger, 1974, 1976).

Ahora bien, el desgaste emocional es una de las dimensiones del agotamiento profesional (o *burnout*), la persona que lo padece se siente exhausta y vacía emocionalmente, se caracteriza por la falta de energía y sentimientos de reducción de los recursos emocionales; la carencia de logro es otra dimensión del *burnout*, caracterizada por una declinación en los sentimientos de competencia y de éxito en el desempeño laboral (Maslach y Jackson, 1986). La persona tiene además una percepción negativa de sí misma, en la cual los logros y el rendimiento laboral no son valorados como algo positivo sino como un fracaso o como insuficientes, con lo cual se disminuye la autoestima y la percepción de uno mismo y de los demás (Ibáñez, Vilaregut, Abio, 2004). En resumen, el agotamiento profesional es “un trastorno adaptativo crónico, que daña la calidad de vida del profesional y la calidad asistencial, generando aumento de costos económicos y sociales” (Martínez y López, 2005:6-7).

A la inversa, Goddard, Hoy y Woolfolk (2000) encontraron una clara relación entre el sentimiento de eficacia grupal de los profesores y el rendimiento de los estudiantes en inglés y matemáticas en 47 escuelas primarias de Ohio, Estados Unidos.

## COMPROMISO

Ahora bien, existe la consideración del agotamiento profesional como un factor erosivo del compromiso de los trabajadores hacia su organización o hacia su ocupación. También es importante mencionar el compromiso en el intercambio del esfuerzo y la lealtad por beneficios y recompensas materiales, lo cual ha atraído la atención de los estudiosos del comportamiento humano en el trabajo, cuyo fundamento emocional pone énfasis en el sentido de unidad y de compartimiento de valores con la organización y con la profesión (Mowday *et al.*, 1979; Meyer y Allen, 1984). El interés en este concepto ha sido enfocado en el intento de entender la estabilidad y la intensidad dedicada al trabajo de los empleados en las organizaciones y la relación que guarda con la satisfacción.

Meyer y Allen (1991) definieron tres facetas del compromiso hacia la organización: el afectivo, el de conveniencia —o necesidad de continuar trabajando en la misma organización— y el normativo. En el primero se encuentra un amor hacia la organización y una identificación con sus valores y metas. El segundo se refiere a un sentimiento de permanencia en la organización pues no se encuen-

tran otras posibilidades en el mercado de trabajo, o porque ya se ha invertido mucho tiempo en ella, o por acercarse la jubilación. En el tercero se experimenta un deber moral de corresponder a la organización por haber recibido muchos beneficios. En un meta-análisis con datos reportados en diversos países (Meyer, Stanley, Herscovitch y Topolnytsky, 2002) se encontraron correlaciones significativamente altas (.54 a .77), entre el primer componente (afectivo) y el tercero (normativo); no así entre el compromiso de continuación con el afectivo y normativo (.05 y .18 respectivamente); dadas estas cifras, en la presente investigación se tomaron sólo los dos primeros.

El compromiso hacia la organización puede extenderse hacia la ocupación. Así, el compromiso con la profesión se constituye en un tema trascendente en favor de la efectividad. El compromiso hacia la ocupación de la enseñanza está constituido por las actitudes de los profesores respecto a su profesión; en la versión afectiva indica ligamentos emocionales hacia el trabajo (Meyer y Allen, 1991); para Blau (1985), el compromiso profesional es la orientación hacia la propia carrera o hacia la propia vocación. Los precursores aprecian de maneras diferentes el compromiso: Lodahl y Kejner (1965) lo definen como el grado en que una persona se identifica psicológicamente con su trabajo; en cambio, para Insel y Moos (1974) es la medida en la cual los empleados se interesan en sus trabajos.

Los empleados fuertemente involucrados con la organización incluyen en su desempeño actividades que van más allá de sus obligaciones (Mowday, Porter y Steers, 1979), acciones en las cuales “el individuo no recibe recompensa inmediata pero que sí beneficia ampliamente a la organización” (O’Reilly y Chatman, 1986:495). Las actividades extra en favor de la organización conllevan una mayor influencia para el éxito de la organización (Katz, 1964).

Muchos investigadores se han dado a la tarea de determinar el nivel de compromiso organizacional de los profesores; Celep (2000), basado en el concepto de compromiso organizacional propuesto por Mowday *et al.* (1979), definió el compromiso hacia la escuela, por parte de los profesores, como la creencia y aceptación de las metas y valores de la institución, el esfuerzo de los profesores por la actualización de esas metas y valores y el deseo profundo de permanecer como miembro de la escuela; en cambio, el compromiso hacia la ocupación de la enseñanza está constituido por las actitudes de los profesores hacia su trabajo. Morrow (1983), por su parte, habla del compromiso hacia la docencia como el nivel en el cual la/el docente se mantiene ocupada(o) física y psicológicamente en su vida diaria en relación con sus actividades profesionales. Puede existir, además, el compromiso hacia el grupo de trabajo para referirse al sentido de colaboración y fidelidad de los profesores hacia otros grupos de colegas en la escuela (Randall y Cote, 1991) así como hacia el supervisor.

## SATISFACCIÓN CON EL SUPERIOR INMEDIATO Y CON LOS COMPAÑEROS

Aun cuando no es posible evitarlas del todo, las situaciones estresantes en el medio laboral pueden ser potencialmente manejables mediante el apoyo de los sistemas sociales en el lugar del trabajo: la gerencia, los superiores y los compañeros (Wisniewski y Gargiulo, 1997).

Un ambiente laboral de apoyo y salutogénico incluye aspectos físicos, sociales y psicológicos del lugar de trabajo (Lowe y Schellenberg, 2001). Los individuos con relaciones fuertes de amistad con sus colegas tienden a obtener ayuda de éstos, a interesarse en el trabajo, a valorar el área de labores como segura y saludable; reciben apoyo para balancear su vida personal con el trabajo y tienen demandas razonables en el lugar de sus labores; las relaciones entre los empleados tienen una gran influencia en las actitudes y conductas: aumento en la satisfacción y la buena voluntad así como disminución de la rotación y el ausentismo, entre otros efectos. Los resultados en una muestra de 2 500 empleados canadienses, al emplear un análisis de regresión, demostraron la dependencia del compromiso ( $\beta = .345$ ) y de la satisfacción ( $\beta = .117$ ) respecto al medio ambiente laboral (Lowe y Schellenberg, 2001). Otro dato también proporcionado por estos autores es el peso de las relaciones entre los empleados ( $\beta = .521$   $p \leq .000$ ) sobre la satisfacción; en otras palabras, tanto el compromiso como la satisfacción resultaron determinadas por el ambiente social laboral.

Entre docentes de primaria y secundaria en China, Shen (2009) encontró una tendencia a emplear, ante el estrés, estrategias adaptativas u orientadas hacia la emoción entre quienes percibían el apoyo de sus colegas, lo cual es recomendable considerar al diseñar medidas preventivas o correctivas. Aquí es preciso recordar la relación negativa entre el estrés y el desempeño.

Chang, McKeachie y Lin (2010) hallaron asociaciones significativas entre el apoyo de los colegas y la autoeficacia en la enseñanza, entre docentes universitarios en Taiwán.

En el aspecto negativo, Buunk y Schaufeli (1993) opinan que dentro del contexto social es el ámbito interpersonal donde empieza a desarrollarse el agotamiento profesional, por lo tanto la atención debe enfocarse en la manera en la cual los individuos perciben, interpretan y construyen las conductas de los demás en el trabajo (Taris, Van Horn, Schaufeli y Schreurs, 2004).

## SATISFACCIÓN CON EL SALARIO

Otro factor importante respecto a la satisfacción en el trabajo es el referente a la forma en la cual los trabajadores consideran su paga. Tradicionalmente la remu-

neración monetaria se ha considerado como un factor de trascendencia en el trabajo. De acuerdo con Herzberg, Mausner y Snyderman (1959), el salario no es un motivador, pero puede incrementar la insatisfacción si no se considera adecuada.

Es un lugar común señalar a la remuneración como un factor motivador. Ya Taylor ([1911] 1971), iniciador de la denominada *administración científica*, mencionó los incentivos por producción como el motivador principal. Inclusive otros autores, dentro del campo del comportamiento organizacional, insisten en considerar a la paga como el motivador más importante (Behling y Schriesheim, 1976). La remuneración, además, es quizás el factor “motivador” cuya manipulación es más fácil, tangible y cuantificable en las organizaciones. No obstante, a partir del movimiento de relaciones humanas protagonizado por Mayo y sus colaboradores (Mayo, 1933), muchos investigadores han puesto en tela de juicio las afirmaciones de Taylor (1971) (y de muchos directivos y empresarios del presente).

Siguiendo la sabiduría popular mencionada en la primera línea del párrafo precedente, pudiera pensarse que el ingreso está relacionado no sólo con la satisfacción con el salario sino también con el trabajo (tanto desde el ángulo intrínseco como del extrínseco).

En este sentido, la relación entre estas variables no es tan directa en todos los casos. Por ejemplo, Tang y Gilbert (1995) encontraron diferencias en cuanto a la satisfacción: si se trataba de la extrínseca, la asociación se presentaba en las personas con una actitud de considerar el dinero como algo no maligno, en tanto que la satisfacción intrínseca se daba entre quienes consideraban al dinero como un signo de libertad y fuerza. La investigación se llevó a cabo entre 155 trabajadores de la salud mental en Estados Unidos.

En otra investigación entre trabajadores de la salud y el retardo mental, Tang, Kim y Tang (2000) encontraron que quienes consideraban al dinero como algo no tan valioso, lo administraban con menos cuidado y lo consideraban como algo maligno, mostraron menor satisfacción intrínseca y menor índice de renuncias voluntarias en su trabajo.

#### APOYO ORGANIZACIONAL PERCIBIDO

Si los trabajadores se sienten satisfechos con su salario será en parte porque perciben también el interés de la organización por mantenerlos contentos. Un punto importante aquí es determinar los factores ocasionadores de la satisfacción con la finalidad de ser propiciada por las organizaciones. Uno de ellos es el apoyo organizacional percibido (Eisenberg, Fasolo y Davis-LaMastro, 1990). Arias Galicia (2005), en una serie de investigaciones, encontró una relación intensa entre la satisfacción en el trabajo y dicho factor. La percepción de estar siendo valorado



y atendido por la organización podría animar la incorporación organizacional de los miembros y del estatus del rol dentro de la autoidentidad y, por lo tanto, incrementar los actos prosociales en interés de la organización (Mowday, Porter y Steers, 1979).

El apoyo organizacional percibido podría también incrementar el involucramiento planeado, creando la confianza en que la organización se encargará de cuidar el cumplimiento de las obligaciones de intercambio, haciendo notar y recompensando el esfuerzo realizado en su nombre (Organ y Konovsky, 1989). Los empleados pueden usar el apoyo organizacional percibido para juzgar el potencial ganado en beneficios materiales y simbólicos, el cual podría resultar en actividades favorables para la organización. Las relaciones entre el apoyo organizacional y las expectativas de esfuerzo-recompensa, pueden ser bidireccionales. Las recompensas esperadas por un gran esfuerzo podrían fortalecerse y, en consecuencia, ser influidas por la percepción, por parte de los empleados, de que la organización valora sus contribuciones; igualmente, la innovación y la solución espontánea de problemas puede estar adicionalmente asociada con el apoyo percibido (Eisenberger, Fasolo y Davis-LaMastro, 1990).

Eisenberger, Fasolo y Davis-LaMastro (1990) llevaron a cabo un estudio en una muestra de seis ocupaciones distintas; se probó la hipótesis de que el apoyo percibido por parte de los trabajadores respecto al respaldo brindado por la organización está negativamente correlacionado con el ausentismo y positivamente con el desempeño de las obligaciones cotidianas.

Ahora bien, el apoyo percibido de la organización es una variable que podría fortalecer el apego afectivo de los trabajadores hacia aquélla; podría suponerse: los empleados con una percepción de recibir un apoyo fuerte de su organización tienen sentimientos intensos de afiliación y lealtad; del mismo modo, el soporte percibido podría también estar asociado con las expectativas de que el alto desempeño conllevaría recompensas materiales, tales como paga y promoción, así como recompensas sociales, incluyendo la aprobación y el reconocimiento (Eisenberger, Fasolo y Davis-LaMastro, 1990).

Es dable pensar también en una relación entre el apoyo de la organización y la satisfacción en el trabajo. Igualmente, parte de dicho apoyo se manifestaría en la dotación de elementos necesarios para llevar a cabo las tareas cotidianas de los trabajadores.

#### SUFICIENCIA DE MATERIALES

Es común escuchar a los profesores quejarse de insuficiencia de materiales de apoyo para llevar a cabo su labor docente. Inclusive muchas instituciones educa-

tivas incluyen en los talones de pago de salarios un rubro de apoyo para la adquisición de material didáctico. Si bien los presupuestos federales destinados a la educación son cuantiosos, la mayor parte de ellos se dedican al pago del personal y menos a la infraestructura y el gasto corriente (el cual incluye los materiales necesarios para la enseñanza). Sólo a manera de ejemplo, la Secretaría de Educación Pública destinó 83% de su presupuesto de 2012 (350 billones de pesos) al pago de salarios, y 17% a inversión en infraestructura, gastos de operación, materiales, etc., en el nivel de educación primaria (Del Valle, 2012). Por ende, quizá la carencia de estos elementos puede significar un deterioro en la satisfacción de los docentes.

Así pues, en la presente investigación, siguiendo los antecedentes manifestados en la teoría y apoyados en resultados científicos procedentes de diferentes partes del mundo, mencionados antes, pareció importante identificar en el medio educativo veracruzano cuáles son las variables responsables de la satisfacción de los profesores de tres niveles escolares: primaria, preparatoria y profesional. En este caso particular se estudiaron cinco variables independientes enunciadas más adelante y una variable dependiente: la satisfacción en el trabajo en el medio educativo. La última variable mencionada, entre otras, es una manifestación de la calidad de vida laboral.

La presente investigación, entonces, tiene como objetivo principal determinar el peso relativo de las variables mencionadas en la hipótesis expresada enseguida. Los resultados pueden servir para diseñar políticas institucionales tendientes a incrementar la calidad de vida de los docentes.

## HIPÓTESIS

H<sub>1</sub>. La satisfacción en el trabajo no depende de manera directa del conjunto de las siguientes variables: desgaste emocional [con signo negativo], falta de logro [ídem], compromiso afectivo con la profesión, compromiso de conveniencia con la profesión, satisfacción con el supervisor inmediato, satisfacción con los compañeros, suficiencia de materiales, satisfacción con el salario, y apoyo percibido de la organización.

H<sub>2</sub>. La satisfacción en el trabajo sí depende de las variables mencionadas previamente.

H<sub>3</sub>. Los pesos relativos estandarizados ( $\beta$ ) de las variables citadas con antelación son iguales.

H<sub>4</sub>. Los pesos relativos estandarizados ( $\beta$ ) de las variables mencionadas antes sobre la satisfacción en el trabajo no son iguales.

## MÉTODO

*Participantes.* La muestra de conveniencia se integró con 576 profesores de primaria, preparatoria y de educación superior, tanto de escuelas públicas como privadas de la región sur de Veracruz, México, en los municipios de Coatzacoalcos, Minatitlán y Acayucan. Fue un estudio transversal, es decir, se toman los datos respecto a sólo un momento y una sola muestra.

*Procedimiento.* Se hizo la entrega personal de los cuestionarios, con el apoyo de los estudiantes del campus Coatzacoalcos de la Universidad Veracruzana, a los profesores, quienes voluntariamente aceptaron participar en este estudio. Se garantizó la confidencialidad de las respuestas.

*Instrumentos.* Para la medición de las variables se tomaron reactivos de los cuestionarios siguientes:

- a) Compromiso afectivo y compromiso de conveniencia, de Meyer y Allen (1991).
- b) Satisfacción en el trabajo, de Weiss, Davis, England y Lofquist (1967). Se utilizó la traducción al castellano utilizada previamente por Luna Arocas y Tang (2004).
- c) Falta de logro y desgaste emocional, de la escala de *burnout* de Maslach, Jackson y Leiter (1996). Sólo se tomaron estas dos variables pues la de despersonalización no exhibió un índice adecuado de confiabilidad alfa.
- d) Satisfacción con el superior inmediato, obtenido del *Q-Labors*, de Casas *et al.* (2004).
- e) Satisfacción con los compañeros (Taormina, 1994).
- f) Suficiencia de materiales (*Q-Labors*, de Casas *et al.*, 2004).
- g) Satisfacción con el salario (Heneman y Schwab, 1985). La versión castellana ha sido empleada por Luna Arocas y Tang (2004).
- h) Apoyo percibido de la organización (Eisenberger, Huntington, Hutchinson y Sowa, 1986).

Las escalas, de tipo Lickert, tuvieron siete posiciones, en donde 1 corresponde a “totalmente en desacuerdo” y 7 a “totalmente de acuerdo”. Todos los instrumentos pasaron la prueba de confiabilidad alfa de Cronbach con puntajes entre .70 y .83 (véanse en la tabla 2 las cifras en la diagonal principal).

*Análisis estadístico.* La información se capturó dos veces por diferentes personas para, posteriormente, efectuar la comparación de los archivos e ir a los cuestionarios en caso de discrepancia, a fin de garantizar la fidelidad de la captura.

Se utilizó el paquete Statistical Package for the Social Sciences, versión 13, para el procesamiento de los datos.

## RESULTADOS

Las medias de las variables en estudio se indican en la tabla 1; la más alta correspondió al “Compromiso afectivo con la profesión” (5.93) y la menor al “Desgaste emocional” (2.59).

TABLA 1  
MEDIAS ARITMÉTICAS Y DESVIACIONES ESTÁNDAR DE LAS VARIABLES INDICADAS.  
PROFESORES DE COATZACOALCOS, VERACRUZ (N = 576)

<i>Variables</i>	<i>Media</i>	<i>Desviación estándar</i>
Satisfacción en el trabajo	5.31	.66
Desgaste emocional	2.59	1.08
Carencia de logro	2.80	.66
Compromiso afectivo con la profesión	5.93	.97
Compromiso de conveniencia con la profesión	4.47	1.30
Satisfacción con el superior inmediato	4.98	1.40
Satisfacción con los compañeros	5.39	1.04
Suficiencia de materiales	4.17	1.51
Satisfacción con el salario	4.11	1.39
Apoyo percibido de la organización	4.72	.82

FUENTE: elaboración propia.

En la tabla 2 se observan correlaciones significativamente importantes entre el “Desgaste emocional” y la “Carencia de logro” ( $0.42, p \leq 0.001$ ), lo cual está indicando mayor deterioro emocional en los profesores en cuanto menos logro obtienen. Respecto al “Compromiso afectivo”, éste se ve disminuido mientras aumenta la falta de logro ( $-0.50, p \leq 0.001$ ), igual que cuando aumenta el “Desgaste emocional” ( $-0.40, p \leq 0.001$ ). Otros datos de relación importantes están entre la variable “Satisfacción en el trabajo” y las variables: “Carencia de logro” ( $-0.58, p \leq 0.001$ ), “Compromiso afectivo” ( $0.45, p \leq 0.001$ ), “Satisfacción con el superior” ( $0.57, p \leq 0.001$ ), “Satisfacción con los compañeros” ( $0.52, p \leq 0.001$ ) y el “Apoyo percibido de la organización” ( $0.54, p \leq 0.001$ ). Todas las correlaciones van en el sentido esperado por los aspectos teóricos mencionados antes.

TABLA 2  
 CORRELACIONES ENTRE LAS VARIABLES MENCIONADAS.  
 EN LA DIAGONAL PRINCIPAL SE INCLUYEN LOS ÍNDICES ALFA DE CONFIABILIDAD.  
 PROFESORES DE COATZACOALCOS. N = 576

<i>Variable</i>	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1. Desgaste emocional	.80									
2. Carencia de logro	.42**	.72								
3. Compromiso afectivo	-.40**	-.50**	.80							
4. Compromiso de conveniencia	.10*	-.075	.17**	.79						
5. Satisfacción con el superior inmediato	-.01	-.24**	.14**	-.03	.83					
6. Satisfacción con los compañeros	-.18**	-.35**	.35**	.17**	.43**	.76				
7. Suficiencia de materiales	-.08	-.04	.06	.06	.33**	.17**	.70			
8. Satisfacción con el salario	-.10*	-.04	.03	-.01	.22**	.12**	.24**	.80		
9. Apoyo percibido de la organización	-.19**	-.26**	.31**	-.01	.55**	.46**	.36**	.28**	.72	
10. Satisfacción en el trabajo	-.29**	-.59**	.45**	.11*	.57**	.52**	.28**	.27**	.54**	.76

\* p ≤ .05, \*\* p ≤ .001

FUENTE: elaboración propia.

El modelo de regresión arrojó datos reveladores de la importancia de las variables predictoras de la satisfacción en el trabajo (véase la tabla 3), con una acotación: la variable “Desgaste emocional” fue eliminada por no tener un peso significativo. La correlación múltiple fue de .75, la varianza explicada ( $R^2$ ) de la “Satisfacción en el trabajo” por el conjunto de las variables independientes fue de .57 ( $p \leq .000$ ).

TABLA 3  
RESUMEN DEL MODELO

$R$	$R^2$	$R^2$ <i>ajustada</i>	<i>Error</i> <i>estándar</i>	<i>Estadísticos de cambio</i>				
				<i>Cambio</i> <i>de <math>R^2</math></i>	<i>Cambio</i> <i>de <math>F</math></i>	<i>Grados de</i> <i>libertad 1</i>	<i>Grados de</i> <i>libertad 2</i>	<i>Significación</i> <i>del cambio</i> <i>de <math>F</math></i>
.75 <sup>a</sup>	.570	.564	.40282	.570	93.201	8	563	.000

<sup>a</sup> Predictores: (constante), apoyo percibido de la organización, compromiso de conveniencia con la profesión, compromiso afectivo con la profesión, satisfacción con el salario, suficiencia de materiales, falta de logro, satisfacción con compañeros y con el superior inmediato.

FUENTE: elaboración propia.

Los pesos estandarizados individuales de cada una de las variables independientes se colocaron en las siguientes cifras (tabla 4): falta de logro, -0.36; compromiso afectivo con la profesión, 0.13; compromiso de conveniencia con la profesión, 0.059; satisfacción con el superior inmediato, 0.30; satisfacción con los compañeros: 0.13; suficiencia de materiales, 0.06; satisfacción con el salario, 0.13; apoyo organizacional: 0.12; los niveles de significación manifestados en todos los valores  $\beta$  mencionados resultaron muy significativos ( $p \leq .000$ ), excepto el compromiso de conveniencia ( $p = 0.026$ ) y a la suficiencia de materiales ( $p = 0.045$ ).

## COMENTARIOS

La primera hipótesis se vio parcialmente comprobada pues la variable “Desgaste emocional” no mostró una ponderación significativa sobre la “Satisfacción en el trabajo”, al grado que fue necesaria su eliminación de la ecuación de regresión. Este resultado es muy importante pues va en contra de muchas investigaciones alarmantes sobre el agotamiento ocupacional (véase, por ejemplo, Aldrete y Cruz, 2012). Algunos ejemplos: las demandas emocionales o presión en el trabajo, de los empleados que prestan servicios de seguridad y cuidados a personas

TABLA 4  
 MODELO DE REGRESIÓN.  
 VARIABLE DEPENDIENTE: SATISFACCIÓN EN EL TRABAJO.  
 PROFESORES DE COATZACOALCOS, VERACRUZ, MÉXICO. N = 576

<i>Variables</i>	<i>Coefficientes no estandarizados</i>		<i>Coefficientes estandarizados</i>	<i>t</i>	<i>p</i>
	<i>B</i>	<i>Error</i>	$\beta$		
Carencia de logro	-.365	.031	-.36	-11.830	.000
Compromiso afectivo con la profesión	.088	.021	.13	4.150	.000
Compromiso de conveniencia con la profesión	.030	.014	.06	2.230	.026
Satisfacción con el superior inmediato	.140	.015	.30	9.149	.000
Satisfacción con los compañeros	.084	.020	.13	4.162	.000
Suficiencia de materiales	.025	.013	.06	2.005	.045
Satisfacción con el salario	.060	.013	.13	4.675	.000
Apoyo percibido de la organización	.099	.028	.12	3.575	.000

FUENTE: elaboración propia.

individuales o familias, y que pertenecen a las agencias de bienestar social en Suecia, presentan un coeficiente de regresión de .60 ( $p = .01$ ) respecto al desgaste emocional (Söderfeldt, Söderfeldt, Ohlson y Jones, 2000).

Por otro lado, la “Satisfacción en el trabajo” y el “Desgaste emocional” también han tenido resultados significativamente importantes de correlación ( $-.48, p = .01$ ) entre físicos neozelandeses, según lo escrito en el estudio de Bruce, Conaglen y Conaglen (2005); otra referencia es la de Gwede, Johnson, Roberts y Cantor (2005), quienes advierten del peso de la regresión entre estas variables ( $\beta = -.36, p = .001$ ) en empleados de diversos niveles de una clínica de salud.

El resultado mencionado en el párrafo previo anula la segunda hipótesis pues la variable Desgaste emocional no mostró un peso significativo sobre la satisfacción en el trabajo. Este resultado es de notarse en virtud de que hace a un lado las

preocupaciones de muchos académicos citados en el marco teórico respecto a la prevalencia del *burnout* entre los docentes.

Dos críticas pueden plantearse al respecto: la mayoría de los artículos sobre el tema no indican los criterios para determinar cuándo una persona está bajo la influencia del agotamiento; además, sólo incluyen instrumentos para medir el estrés o el agotamiento o cualquier otro factor negativo, dejando de lado los aspectos positivos tales como la satisfacción. En otras palabras, encuentran sólo lo buscado.

La tercera hipótesis planteada queda confirmada pues los pesos estandarizados de las variables independientes fueron diferentes.

Con los resultados descritos anteriormente queda comprobada la cuarta hipótesis, relativa a la igualdad de las ponderaciones estandarizadas de las variables independientes sobre la dependiente: la satisfacción en el trabajo. Las ponderaciones estandarizadas de las variables incluidas en la regresión no resultaron semejantes.

Se obtiene, entonces, como un corolario: el incremento de la satisfacción en el trabajo en los profesores tiende a disminuir la falta de logro, al mismo tiempo predomina la tendencia a incrementar el compromiso afectivo con la profesión, la satisfacción con el superior y con los compañeros. Se sostiene la importancia de la “Satisfacción con el trabajo” como una variable crítica en el desempeño laboral, en el clima organizacional, en las relaciones de trabajo, en el apego e identificación hacia la profesión y en la percepción de sentirse correspondido en apoyo por la organización, en el caso que nos ocupa, de la institución educativa.

Obviamente, como se esperaba, a la “Carencia de logro” correspondió un peso negativo y es el mayor de todos. Las variables “Satisfacción con el superior” y “Satisfacción con los compañeros” se colocaron en segundo y tercer lugar, respectivamente, de los pesos relativos. Las diferencias en las ponderaciones del “Compromiso afectivo con la profesión”, la “Satisfacción con el salario” y el “Apoyo percibido de la organización” resultaron muy semejantes. El “Compromiso de conveniencia con la profesión” y la “Suficiencia de materiales” mostraron los menores pesos.

En conclusión, las variables en estudio resultaron ser significativas para la “Satisfacción en el trabajo”, con la excepción del “Desgaste emocional”, cuya ponderación fue mínima y fue necesario eliminarla de la ecuación respectiva. Este resultado va un tanto en concordancia con el informado por Bilge (2006), quien encontró un peso negativo ( $\beta = -0.491$ ,  $p \leq 0.00$ ) de la satisfacción intrínseca sobre el agotamiento emocional.

Los resultados apoyan la idea de considerar a un factor intrínseco, en este caso la “Carencia de logro”, como preponderante para alcanzar la “Satisfacción



en el trabajo”, lo cual apoya parcialmente el punto de vista de Herzberg, Mausner y Snyderman (1959). Los factores pertenecientes al entorno (extrínsecos) mostraron menores ponderaciones.

Si se aprecia la satisfacción con el superior y el compañerismo como componentes de las relaciones humanas en el clima laboral, estos dos factores significan los nexos inmediatos de los profesores entre ellos; entonces, sería recomendable fortalecer estas relaciones con la previsión de las repercusiones de la satisfacción sobre el desempeño del profesor. En contraposición, la falta de logro debe disminuirse. Por lo tanto, habrán de crearse las políticas educativas tendientes a la difusión meticulosa y seria de las aportaciones de los profesores hacia el florecimiento humano, al desarrollo nacional, la educación y el conocimiento, tanto en su quehacer cotidiano como en el extraordinario. En el mismo tenor, todas las actividades tendientes a mejorar el desempeño del docente deberían ser recompensadas con apoyos y reconocimientos materiales y sociales adecuados.

Respecto al “Apoyo percibido por parte de la organización”, los empleados con una percepción de recibirlo intensamente podrían verse con sentimientos fuertes de afiliación y lealtad según Eisenberger, Fasolo y Davis-LaMastro (1990). La satisfacción se ha visto como un antecedente del compromiso en la mayoría de los estudios reportados (Currivan, 1999). Si en otras investigaciones el apoyo organizacional es un fuerte predictor de la satisfacción, aquí no ocurrió lo mismo. ¿Por qué?, quizá la organización se ve restringida a este respecto por la normatividad vigente, además de la contratación colectiva. En otras palabras, hay rigidez. Ésta es una faceta digna de mayor profundización.

Los resultados de los cuales se informa aquí van en el mismo sentido de los datos reportados por Lowe y Schellenberg (2001) ya descritos anteriormente acerca del medio ambiente de apoyo saludable para predecir el compromiso y la satisfacción. La opinión emitida por estos autores va en el sentido de que los individuos con relaciones fuertes de amistad tienden a obtener ayuda de los compañeros, a interesarse en las labores y a valorar el área de trabajo como segura y saludable; igualmente, las relaciones entre los compañeros tienen una gran influencia en las actitudes y conductas de los empleados: la satisfacción, la buena voluntad, entre otras, y de manera negativa, en la rotación y el ausentismo. Estos antecedentes y los datos del presente trabajo son bastante coincidentes respecto a la predicción de la satisfacción en el trabajo por parte del compañerismo y la satisfacción con el superior.

También Meyer *et al.* (2002), en un meta-análisis informaron de las correlaciones entre el “Compromiso afectivo” y algunos factores del medio organizacional y personal: el “Apoyo organizacional” (0.63) y la “Satisfacción en el trabajo” (0.62). Es importante mencionar la primacía del “Compromiso afectivo” con la

profesión al compararlo con el de conveniencia. En otras palabras, un factor intrínseco resultó más importante que uno extrínseco, dando pie a considerar los aspectos personales en vez de los ambientales, lo cual de ninguna manera significa olvidarse de éstos. Esta afirmación se corrobora al recordar que el factor preponderante en la satisfacción fue la carencia de logro, con signo negativo. En este sentido, las instituciones educativas pueden incrementar este compromiso reforzando el papel trascendente de la educación en la formación integral de los estudiantes así como en el avance, en todos los órdenes, de los países.

Se demuestra entonces que la satisfacción es determinada en gran parte tanto por aspectos intrínsecos como por el medio ambiente laboral, donde adquiere primacía el hecho de sentirse productivo y con resultados adecuados en la labor docente.

Las instituciones educativas podrán incrementar la satisfacción de su personal si colocan más énfasis en el importante papel de la docencia para el florecimiento de los estudiantes y de la sociedad en general.

### *Limitaciones*

Debido a que se trata de una muestra regional de profesores de preparatoria y universitarios, no probabilística y transversal, primordialmente de tres municipios del sur de Veracruz, estos resultados están reservados para explicar de manera particular el comportamiento de las variables involucradas en esta muestra. La recomendación es continuar con estas pesquisas a fin de corroborar estos datos en futuros estudios con muestras más amplias, en la misma región y en otras regiones del país y del mundo.

### *Sugerencias para investigaciones futuras*

Como ocurre con frecuencia en cualquier investigación, se abren caminos para ampliar el conocimiento. En este caso, si bien la falta de logro obtuvo una media baja (2.8), comparándola con las demás variables, quedan varios interrogantes: ¿Cuáles son las fuentes de esta insuficiencia? ¿Cuál será el peso relativo del ambiente organizacional sobre esta variable? ¿Y el de los estudiantes? Así, por ejemplo, Ben-Ari, Krole y Har-Eve (2003) encontraron un peso significativo de los problemas de disciplina en el salón de clases y el *burnout* entre 172 docentes israelíes de primaria. ¿Cómo pueden solventarse estos interrogantes, entre otros?

En los resultados, se notó la importancia del superior inmediato. Aquí, otra línea de investigación es la referente a los estilos de liderazgo. ¿Cuáles son los

modelos seguidos por los supervisores? Probablemente, haciendo alusión a la teoría de liderazgo situacional de Hersey y Blanchard (1969), en virtud de las competencias y madurez de los docentes, los superiores siguen un estilo delegador. Asimismo, en las universidades, si bien existen programas de estudio, se sigue el principio de la libertad de cátedra e investigación. Para reforzar este punto, se ha encontrado en diversas investigaciones el efecto nocivo de una supervisión estrecha; por ejemplo, Hernández, Juárez y Arias (2009) hallaron una correlación positiva entre la supervisión controlante y el desgaste emocional entre trabajadores de la salud en la Ciudad de México. Ésta es otra veta en la que es necesario profundizar.

Igualmente, es muy recomendable efectuar pesquisas como la presente en otras latitudes a fin de poder generalizar con mayor certidumbre los resultados aquí mencionados, pues en el presente trabajo se denotó con claridad la influencia favorable de las relaciones interpersonales sobre la satisfacción en el trabajo. México está considerado un país colectivista (Hofstede, 1980, 1988), entonces surge la duda: ¿los resultados serán semejantes en otros países o regiones individualistas? Sin embargo, hay indicios de resultados semejantes en una cultura individualista como la de Estados Unidos; así, Hagedorn, al analizar los resultados de una encuesta entre una muestra nacional representativa de docentes de nivel postsecundario indicó, al referirse a la satisfacción en el trabajo: “Los factores mayormente predictivos [...] fueron el trabajo en sí mismo, el salario, las relaciones con los directivos, la calidad de y la relación con ellos, y el clima y la cultura institucionales” (2000:21). Como puede verse, estos resultados no son diametralmente opuestos a los que aquí presentamos.

#### BIBLIOGRAFÍA

- ALDRETE RODRÍGUEZ, M.G. y O. CRUZ PÉREZ (coords.) (2012), *Estrés laboral y burnout en docentes de educación superior en México*, Tuxtla Gutiérrez, Universidad de Ciencias y Artes de Chiapas.
- ARIAS GALICIA, L.F. (2005), “El compromiso personal hacia la organización: algunos antecedentes y consecuencias en México y Perú”, tesis de doctorado en Ciencias de la Administración, México, UNAM.
- BEHLING, O. y C. SCHRIESHEIM (1976), *Organizational Behavior*, Boston, Allyn & Bacon.
- BEN-ARI, R.; R. KROLE y D. HAR-EVE (2003), “Differential Effects of Simple Frontal *versus* Complex Teaching Strategy on Teachers’ Stress, Burnout,

- and Satisfaction”, en *International Journal of Stress Management*, vol. 10, núm. 2, Washington, American Psychological Association, pp. 173-195.
- BILGE, F. (2006), “Examining the Burnout of Academics in Relation to Job Satisfaction and other Factors”, en *Social Behavior and Personality*, vol. 34, núm. 9, Palmerston North, pp. 1151-1160.
- BLAU, G. (1985), “The Measurement and Prediction of Career Commitment”, en *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, vol. 58, Wiley, pp. 277-288.
- BRUCE, S.M.; H.M. CONAGLEN y J.V. CONAGLEN (2005), “Burnout in Physicians: A Case for Peer-Support”, en *Internal Medicine Journal*, vol. 35, Rockville Pike, NCBI, pp. 272-278.
- BUUNK, B.P. y W.B. SCHAUFELI (1993), “Professional Burnout: A Perspective from Social Comparison Theory”, en W.B. Schaufeli, C. Maslach y T. Marck (eds.), *Professional Burnout: Recent Developments in Theory and Research*, Nueva York, Taylor & Francis, pp. 53-69.
- CAMACHO CRISTIÁ, C. y L.F. ARIAS GALICIA (2012), “Satisfacción, apoyo y compromiso en profesores mexicanos”, en *Revista Interamericana de Psicología Ocupacional*, vol. 31, núm. 2, Medellín, Centro de Investigación en Comportamiento Organizacional, pp. 120-127.
- CAPRARA, G.V.; C. BARBARANELLI, L. BORGOGNI y P. STECA (2003), “Efficacy Beliefs as Determinants of Teachers’ Job Satisfaction”, en *Journal of Educational Psychology*, vol. 95, núm. 4, Washington, American Psychological Association, pp. 821-832.
- CASAS, J. *et al.* (2004), “Adaptación de la escala Q-Labors a atención primaria”, en *Calidad Asistencial*, vol.19, núm. 5, pp. 329-340.
- CELEP, C. (2000), “Teachers’ Organizational Commitment in Educational Organizations”, en *National FORUM of Teacher Education Journal*, vol. 10E, núm. 3, pp. 82-95.
- CHANG, T.S.; W. MCKEACHIE e Y.G. LIN (2010), “Faculty Perceptions of Teaching Support and Teaching Efficacy in Taiwan”, en *Higher Education*, vol. 59, Springer, pp. 207-220.
- CLARK, A.E. (2001), “What Really Matters in a Job? Hedonic Measurement Using Quit Data”, en *Labour Economics*, vol. 2, Elsevier, pp. 223-242.
- COTTON, J.L. y J.M. TUTTLE (1986), “Employee Turnover: A Meta-Analysis and Review with Implications for Research”, en *Academy of Management Review*, vol. 11, Nueva York, Academy of Management, pp. 55-70.
- CURRIVAN, D.B. (1999), “The Causal Order of Job Satisfaction and Organizational Commitment in Models of Employee Turnover”, en *Human Resource Management Review*, vol. 4, Elsevier, pp. 495-524.

- DEL VALLE, S. (2012), "Gastamos más, aprendemos menos", en *Reforma*, 15 de octubre, disponible en <<http://busquedas.gruporeforma.com/reforma/Documentos/DocumentoImpresa.aspx>>.
- EISENBERGER, R.; R. HUNTINGTON, S. HUTCHISON y D. SOWA (1986), "Perceived Organizational Support", en *Journal of Applied Psychology*, vol. 71, Washington, APA, pp. 500-507.
- EISENBERGER, R.; P. FASOLO y V. DAVIS-LAMASTRO (1990), "Perceived Organizational Support and Employee Diligence, Commitment, and Innovation", en *Journal of Applied Psychology*, vol. 1, Washington, APA, pp. 51-59.
- FLORES ZAMBADA, R. (2012), "Factores de la calidad de vida en el trabajo como predictores de la intención de permanencia", en *Acta Universitaria*, núm. 22, disponible en <<http://www.actauniversitaria.ugto.mx/index.php/acta/article/view/363>>, consultado el 31 de diciembre.
- FOMENTO ECONÓMICO MEXICANO, S.A.B. DE C.V. (FEMSA) (2012), "Calidad de vida en la empresa", disponible en <<http://www.femsa.com/pr/assets/003/17431.pdf>>, consultado el 30 de diciembre de 2012.
- FREUDENBERGER, H.J. (1974), "Staff Burn-Out", en *Journal of Social Issues*, vol. 30, núm. 1, pp. 159-166.
- FREUDENBERGER, H.J. (1976), "Speaking from Experience. Burnout: The Organizational Menace", en *Training and Development Journal*, vol. 31, núm. 7, pp. 26-27.
- GARCÍA, M.; J.J. VERA y C. SÁEZ (1995), *Psicología, trabajo y organizaciones. Aspectos psicosociales del comportamiento humano en las organizaciones*, Barcelona, Promociones y Publicaciones Universitarias.
- GODDARD, R.D.; W.K. HOY y H.A. WOOLFOLK (2000), "Collective Teacher Efficacy: Its Meaning, Measure, and Effect on Student Achievement", en *American Education Research Journal*, vol. 37, núm. 2, pp. 479-507.
- GONZÁLEZ ZERMEÑO, M. y L.F. ARIAS GALICIA (2013), "Calidad de vida en el trabajo y agotamiento profesional (*burnout*) en docentes de distintos niveles educativos en Morelos, en M.G. Aldrete Rodríguez y O. Cruz Pérez (coords.), *Estrés laboral y burnout en docentes de educación superior en México*, Tuxtla Gutiérrez, Universidad de Ciencias y Artes de Chiapas.
- GREGORY, B.T.; M.D. ALBRITTON y T. OSMONBEKOV (2010), "The Mediating Role of Psychological Empowerment on the Relationships between P-O Fit, Job Satisfaction, and In-Role Performance", en *Journal of Business Psychology*, vol. 25, pp. 639-647.
- GWEDE, C.K.; D.J. JOHNSON, C. ROBERTS y A.B. CANTOR (2005), "Burnout in Clinical Research Coordinators in the United States", en *Oncology Nursing Forum*, vol. 32, núm. 6, pp. 1123-1130.

- HAGEDORN, L.S. (2000), "Conceptualizing Faculty Job Satisfaction: Components, Theories, and Outcomes", en *New Directions for Institutional Research*, núm. 105, pp. 5-20.
- HENEMAN, H.G. III y D.P. SCHWAB (1985), "Pay Satisfaction: Its Mutidimensional Nature and Measurement", en *International Journal of Psychology*, vol. 20, núm. 1, pp. 129-141.
- HERNÁNDEZ VARGAS, C.I.; A. JUÁREZ GARCÍA y L.F. ARIAS GALICIA (2009), "Factores psicosociales predictores de *burnout* en trabajadores del sector salud en atención primaria", en *Ciencia y Trabajo*, núm. 34, pp. 227-231.
- HERSEY, P. y K.H. BLANCHARD (1969), "Life Cycle Theory of Leadership", en *Training and Development Journal*, núm. 23, pp. 26-34.
- HERZBERG, F.; B. MAUSNER y B. SNYDERMAN (1959), *The Motivation to Work*, Nueva York, John Wiley & Sons.
- HOFSTEDE, G. (1980), *Cultures' Consequences: International Differences in Work Related Attitudes Values*, Beverly Hills, Sage.
- HOFSTEDE, G. (1988), "Motivation, Leadership, and Organizations: Do American Theories Apply Abroad?", en *Organizational Dynamics*, Elsevier, pp. 42-63.
- IBÁÑEZ, M.N.; P.A. VILAREGUT y R.A. ABIO (2004), "Prevalencia del síndrome de *burnout* y el estado general de salud en un grupo de enfermeras de un hospital de Barcelona", en *Enfermería Clínica*, vol. 14, núm. 3, Barcelona, Doyma, pp. 142-151.
- INSEL, P.M y R.H. MOSS (1974), *Health and the Social Environment*, Lexington/Massachusetts/Toronto/Londres, Health and Company.
- KAPLAN, R.S. y D.P. NORTON (1997), *El cuadro de mando integral: The Balance Score Card*, Barcelona, Gestión 2000.
- KATZ, D. (1964), "The Motivational Basis of Organizational Behavior, en *Behavioral Science*, núm. 9, Nueva Jersey, John Wiley & Sons, pp. 131-146.
- KOPELMAN, R.E.; A.P. BRIEF y R.A. GUZZO (1990), "The Role of Climate and Culture in Productivity", en B. Schneider (ed.), *Organizational Climate and Culture*, San Francisco, Jossey-Bass, pp. 182-318.
- LOCKE, F.L. (1976), "The Nature and Causes of Job Satisfaction", en M.D. Dunnette (ed.), *Handbook of Organizational and Industrial Psychology*, Chicago, Rand McNally.
- LODAHL, T.M. y M. KEJNER (1965), "The Definition and Measurement of Job Involvement", en *Journal of Applied Psychology*, vol. 49, núm. 1, Washington, American Psychological Association, pp. 24-33.
- LOWE, G.S. y G. SCHELLENBERG (2001), *What's a Good Job? The Importance of Employment Relationships*, Ottawa, Canadian Policy Research Networks/ CPRN Study W/5 Changing Employment Relationships Series.

- LUNA AROCAS, R. y T.L. Tang (2004), "The Love of Money, Satisfaction, and the Protestant Work Ethic: Money Profiles among University Professors in the USA and Spain", en *Journal of Business Ethics*, vol. 50, pp. 329-354.
- MAHMOOD, S.; W.A. MIRZA, B.A. KHAN y N. TALIB (2011), "The Legacy Job Satisfaction and its Impact on Performance of the Firm: An Empirical Analysis", en *Interdisciplinary Journal of Contemporary Research in Business*, vol. 3, núm. 2, pp. 790-803.
- MARTÍNEZ, C. y G. LÓPEZ (2005), "Características del síndrome de *burnout* en un grupo de enfermeras mexicanas", en *Archivos de Medicina Familiar*, vol. 7, núm. 1, pp. 6-9.
- MASLACH, C. y S.E. JACKSON (1986), *MBI. Maslach Burnout Inventory: Manual Research Edition*, Palo Alto, Consulting Psychologists Press.
- MASLACH, C., S.E. JACKSON, y M.P. LEITER (1996), *Maslach Burnout Inventory Manual*, Palo Alto, Consulting Psychologists Press.
- MAYO, E. (1993), *The Human Problems of an Industrial Civilization*, Nueva York, Routledge.
- MEYER, J. y N.J. ALLEN (1984), "Testing the 'Side Bet Theory' of Organizational Commitment: Some Methodological Considerations", en *Journal of Applied Psychology*, vol. 69, Washington, APA, pp. 372-378.
- MEYER, J.P. y N.J. ALLEN (1991), "A Three-Component Conceptualization of Organizational Commitment", en *Human Resource Management Review*, vol. 1, pp. 61-98.
- MEYER, J.P.; D.J. STANLEY, L. HERSCOVITCH y L. TOPOLNYTSKY (2002), "Affective, Continuance and Normative Commitment to the Organization: A Meta-Analysis of Antecedents, Correlates and Consequences", en *Journal of Vocational Behavior*, vol. 61, pp. 20-52.
- MORROW, P.C. (1983), "Concept Redundancy in Organization Research: The Case of Work Commitment", en *Academy of Management Review*, vol. 8, pp. 486-500.
- MOWDAY, R.T.; L.W. PORTER y R.T. STEERS (1979), "The Measurement of Organizational Commitment", en *Journal of Vocational Behaviour*, vol. 14, pp. 227-247.
- O'REILLY, Ch. y J. CHATMAN (1986), "Organizational Commitment and Psychological Attachment: The Effects of Compliance, Identification, and Internalization on Prosocial Behaviour", en *Journal of Applied Psychology*, vol. 71, Washington, APA, pp. 492-499.
- ORGAN, D.W. y M. KONOVSKY (1989), "Cognitive versus Affective Determinants of Organizational Citizenship Behaviour", en *Journal of Applied Psychology*, vol. 74, Washington, APA, pp. 154-164.

- ORTIZ VALDÉS, J.A. y L.F. Arias Galicia (2009), “El desgaste profesional (*burnout*) y calidad de vida laboral como predictores de la búsqueda de otro trabajo en profesionales de la salud y de la educación en el occidente de México”, en *Ciencia & Trabajo*, núm. 34, pp. 222-224.
- RANDALL, D.M. y J.A. COTE (1991), “Interrelationships of Work Commitment Constructs”, en *Work and Occupations*, vol. 18, núm. 2, pp. 194-211.
- SHEN, Y.E. (2009), “Relationships between Self-Efficacy, Social Support and Stress Coping Strategies in Chinese Primary and Secondary School Teachers”, en *Stress and Health*, vol. 25, Wiley, pp. 129-138.
- SMITH, P.C. (1976), “Desarrollo de un método para medir la satisfacción en el trabajo. Los estudios de Cornell”, en E.A. Fleishman y A.R. Bass (eds.), *Estudios de psicología industrial y del personal*, México, Trillas.
- SÖDERFELDT, B.; M. SÖDERFELDT, C.G. OHLSON e I. JONES (2000), “The Impact of Sense of Coherence and High-Demand/Low-Control Job Environment on Self-Reported Health, Burnout and Psycho Physiological Stress Indicator”, en *Work & Stress*, vol. 14, núm. 1, pp. 1-15.
- TAORMINA, R.J. (1994), “The Organizational Socialization Inventory”, en *International Journal of Selection and Assessment*, vol. 2, pp. 133-145.
- TANG, L.T. y P.R. GILBERT (1995), “Attitudes toward Money as Related to Intrinsic and Extrinsic Job Satisfaction, Stress and Work-Related Attitudes”, en *Personality and Individual Differences*, vol. 19, núm. 3, pp. 327-332.
- TANG, L.T.; J.K. KIM y D.S. TANG (2000), “Does Attitude toward Money Moderate the Relationship between Intrinsic Job Satisfaction and Voluntary Turnover?”, en *Human Relations*, vol. 53, pp. 213-245.
- TARIS, T.W.; J.E. VAN HORN, W.B. SCHAUFELI y P.J. SCHREURS (2004), “Inequity, Burnout and Psychological with Drawal among Teachers: A Dynamic Exchange Model”, en *Anxiety, Stress and Coping*, vol. 1, pp. 103-122.
- TAYLOR, F. W. ([1911] 1971), *The Principles of Scientific Management*, Nueva York, Dover.
- UNDA ROJAS, S. y J.I. SANDOVAL OCAÑA (2012), “Síndrome de *burnout* y satisfacción laboral en profesores mexicanos de diferentes niveles educativos”, en L.F. Arias Galicia y A. Juárez García, *Agotamiento profesional y estrés. Hallazgos desde México y otros países latinoamericanos*, México, Porrúa.
- VOLKWEIN, J.F. y Y. ZHOU (2003), “Testing a Model of Administrative Satisfaction”, en *Research in Higher Education*, vol. 2, pp. 149-171.
- WEISS, H.; R. DAVIS, G. ENGLAND y L. LOFQUIST (1967), *Manual for the Minnesota Satisfaction Questionnaire*, Minneapolis, University of Minnesota.



WISNIEWSKI, L. y R.M. GARGIULO (1997), "Occupational Stress and Burnout among Special Educators: A Review of the Literature", en *Journal of Special Education*, vol. 31, pp. 325-347.

WORLD HEALTH ORGANIZATION (WHO) (1997), *WHOQOL. Measuring Quality of Life*, Ginebra, WHO.

## 5. La justicia y el clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral en profesores universitarios

*Juana Patlán Pérez\**  
*Édgar Martínez Torres\*\**

### RESUMEN

La satisfacción laboral es una variable con repercusiones significativas en el desempeño laboral, la rotación laboral, el bienestar en el trabajo y la calidad de vida, y es de importancia trascendente para las organizaciones con trabajadores cuyas labores implican contacto directo con usuarios de sus servicios, como es el caso de los profesores universitarios. El objetivo de esta investigación fue determinar el efecto del clima y la justicia organizacionales sobre la satisfacción en el trabajo. Con este propósito se efectuó una investigación cuantitativa, transversal y explicativa. Se utilizaron tres instrumentos para medir las variables mencionadas. Los instrumentos de medición se aplicaron a una muestra de 307 profesores de dos instituciones de educación superior. Los resultados arrojaron evidencias significativas del efecto de cuatro factores del clima organizacional en los sistemas: individual (autonomía), interpersonal (unión y apoyo entre compañeros) y organizacional (beneficios y recompensas, y liderazgo) sobre la satisfacción laboral. Asimismo, se hizo evidente que la justicia distributiva fue un predictor significativo en la satisfacción laboral. Se efectuaron análisis factoriales de los instrumentos empleados.

Palabras clave: clima laboral, justicia organizacional, satisfacción laboral.

### ABSTRACT

Job satisfaction is a variable with a significant impact on job performance, job turnover, well-being at work and the quality of life and is of transcendent impor-

\* Universidad Nacional Autónoma de México.

\*\* Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo.

tance for organizations with workers who have direct contact with service users as is the case of university professors. The objective of this research was to determine the effect of both organizational climate and justice on job satisfaction. For this purpose, we conducted a quantitative, cross sectional and explanatory research. Three instruments were administered to measure the variables mentioned above. Measuring instruments were answered voluntarily by a sample of 307 professors from two Mexican universities. The results showed significant effects of four factors of organizational climate on systems: individual (autonomy), interpersonal (union and peer support) and organizational (benefits and rewards, and leadership) on job satisfaction. Also, it became clear that distributive justice was a significant predictor of job satisfaction. Factorial analyses were performed on the instruments used.

Key words: organizational climate, organizational justice, job satisfaction.

## INTRODUCCIÓN

La satisfacción en el trabajo es importante para las organizaciones porque tiene repercusiones significativas en el desempeño, la intención de rotación (Singh y Loncar, 2010), el bienestar y la rotación externa de los trabajadores (Wright y Bonett, 2007).

La “satisfacción laboral” se define como el conjunto de sentimientos experimentados por los trabajadores respecto a su empleo así como a diferentes aspectos del mismo (Spector, 1985). Es un concepto globalizador en el cual se hace referencia a las actitudes de las personas hacia diversos aspectos de su trabajo (Chiang, Salazar y Núñez, 2007). Existen dos tipos de satisfacción laboral que toman en cuenta factores internos y externos (Navarro, Linares y Montañana, 2010):

- Satisfacción intrínseca. Es originada por factores relacionados con la tarea en sí (variedad, dificultad, interés, autonomía, posibilidad de aprender, etcétera).
- Satisfacción extrínseca. Tiene su origen en fuentes externas al trabajador, relacionadas con el contexto o ambiente en el cual la tarea se desarrolla (relaciones con los superiores y con los compañeros, salario, horas de trabajo, seguridad, reconocimiento, etcétera).

Particularmente, la satisfacción laboral es relevante cuando se trata de profesores de instituciones de educación superior por su papel trascendente en la formación de profesionistas. Si un docente no está satisfecho en el trabajo, entonces

puede existir una repercusión importante en su desempeño académico, específicamente en sus funciones de docencia e investigación. Galaz (2003) sostiene que el estudio de la satisfacción laboral obedece a tres razones fundamentales: *a)* el trabajo juega un papel central en la vida de los hombres y las mujeres; *b)* la satisfacción laboral está relacionada con el desarrollo de los trabajadores y con su dignidad como personas, y *c)* un trabajador satisfecho presentará más conductas en favor de la organización que uno menos satisfecho. En relación con la satisfacción en el trabajo de los profesores universitarios, Galaz (2003) argumenta que el estudio de esta variable permite no sólo mejorar la docencia y la investigación, sino también es posible incrementar nuestro conocimiento de la profesión y la carrera académica para generar estrategias de contratación, retención y mejora en los profesores, tendientes a desarrollar un trabajo cada vez más satisfactorio. Por estas razones, se considera importante generar investigación a fin de identificar cuál es el efecto del clima y la justicia organizacional sobre la satisfacción laboral de los docentes en el ámbito universitario.

### *Clima organizacional y satisfacción laboral*

El *clima organizacional* se ha convertido en una variable que adquiere cada vez mayor importancia para las organizaciones. De acuerdo con Woodman y King (1978), son tres las definiciones de clima organizacional con mayor aceptación:

- Forehand y Gilmer (1964) lo definen como un conjunto de características percibidas por los trabajadores para describir a una organización y distinguirla de otras, es relativamente estable en el tiempo e influye en el comportamiento de las personas en la organización.
- Tagiuri y Litwin (1968) lo consideran como una característica relativamente estable de la calidad del ambiente interno de una organización, la cual es experimentada por sus miembros, influye en su comportamiento y puede ser descrita en términos de valores de un particular conjunto de características o atributos de la organización.
- Campbell, Dunnette, Lawler y Weick (1970) lo conceptúan como un conjunto de atributos y expectativas que describen a la organización en términos de características, de resultados del comportamiento y de contingencias.

Schneider y Snyder (1975) señalan la clara distinción entre el clima organizacional y la satisfacción laboral:

- El primero es un conjunto de características de las organizaciones, expresado por las descripciones y percepciones que los trabajadores hacen de políticas, prácticas organizacionales y condiciones existentes en el ambiente de trabajo.
- La satisfacción laboral es una respuesta afectiva de los trabajadores reflejada en las valoraciones hechas por los empleados de todos los aspectos sobresalientes de su trabajo y de la organización para la cual trabajan.

Para Chiang, Salazar y Núñez (2007) el clima organizacional hace referencia a las características de la organización a partir de las percepciones de los trabajadores, los esquemas cognoscitivos y las percepciones globales. Además, estos autores agregan que tanto el clima organizacional como la satisfacción laboral son dos variables importantes para todas las ocupaciones y profesiones.

De acuerdo con Sohi (1999), en las organizaciones se requiere un clima motivador para contribuir al logro de los objetivos individuales y organizacionales esperados por parte de los trabajadores, además de obtener la satisfacción laboral con dichos resultantes. Este reto hace necesaria la identificación de aquellos factores del clima laboral relacionados, positiva o negativamente, con la satisfacción de los trabajadores. Por lo tanto, las primeras dos hipótesis sometidas a prueba en esta investigación son las siguientes:

- Hipótesis 1. El clima organizacional tiene un efecto directo y significativo en la satisfacción laboral.
- Hipótesis 2. El clima organizacional tiene un efecto indirecto y significativo en la satisfacción laboral, mediante la justicia organizacional.

### *Justicia organizacional y satisfacción laboral*

Por su parte, el primer concepto mencionado se integra por las percepciones de los trabajadores acerca de la equidad existente en las organizaciones (Greenberg y Scott, 1996), refiriéndose a la imparcialidad así como a los aspectos, las decisiones o las prácticas organizacionales equitativas en diferentes situaciones (Mladinic e Isla, 2002). Para Greenberg (1987), la “justicia organizacional” se inscribe en las teorías de justicia social e interpersonal aplicables a la comprensión de la rectitud y prácticas equitativas en las organizaciones.

De acuerdo con Niehoff y Moorman (1993), la justicia organizacional se define como el conjunto de percepciones de probidad con respecto a la distribución de procedimientos y decisiones que involucran a los trabajadores (justicia dis-

tributiva); el trato recibido por los empleados (justicia interaccional o de relaciones), y las normas y políticas establecidas respecto a los procedimientos y decisiones relacionados con los trabajadores (justicia de procedimientos).

La importancia de la justicia organizacional radica en la influencia que ejercen las múltiples acciones y prácticas organizacionales percibidas por los trabajadores como “justas y equitativas” o, a la inversa, como “injustas e inequitativas”, tales como la asignación de cargas de trabajo, el pago de un salario y las prestaciones imparciales, las promociones equitativas para todos los trabajadores, el trato digno y justo al personal, entre otras. En este sentido, la percepción de justicia organizacional se verá reflejada en el desempeño del personal con repercusiones directas sobre la organización, como es el caso de la rotación externa y la satisfacción en el trabajo, entre otros resultados (Mladinic e Isla, 2002).

De acuerdo con Cropanzano, Bowen y Gilliland (2007), la justicia organizacional tiene el potencial de crear grandes beneficios para las organizaciones y los trabajadores; por ejemplo, una mayor confianza y más acendrado compromiso organizacional, mejora en el desempeño de los trabajadores, incrementos en la satisfacción de los clientes y reducción de los conflictos. Así también, según lo señalan De Boer, Bakker, Syroit y Shaufeli (2002), cuando los trabajadores perciben un trato justo se producen actitudes positivas hacia el trabajo, los superiores y la organización. Por el contrario, cuando el trabajador percibe un trato con falta de ecuanimidad, justicia y equidad se generan tensiones, desmotivación e insatisfacción laboral. En este tenor de ideas, la tercera hipótesis sometida a prueba fue la siguiente:

Hipótesis 3. La justicia organizacional percibida tiene un efecto directo y significativo en la satisfacción laboral.

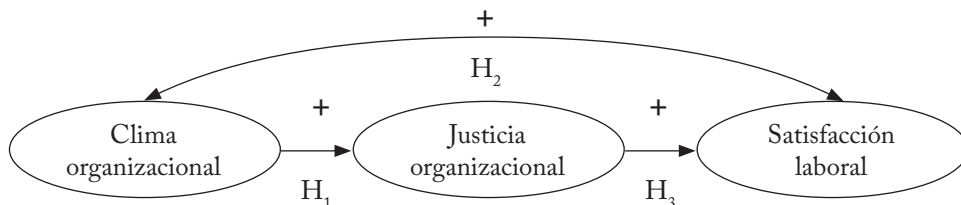
En la figura 1 se presentan de manera simplificada las hipótesis antes mencionadas, las cuales fueron sometidas a escrutinio en esta investigación. El modelo más detallado se presenta en la figura 2.

## MÉTODO

### *Tipo y diseño de investigación*

Con el propósito de someter a prueba las hipótesis antes mencionadas, se realizó una investigación cuantitativa, de corte transversal y explicativa, con un diseño no experimental.

FIGURA 1  
RELACIÓN PROPUESTA DEL CLIMA Y LA JUSTICIA ORGANIZACIONAL  
CON LA SATISFACCIÓN LABORAL



FUENTE: elaboración propia.

### *Participantes*

Se obtuvo una muestra de conveniencia y estratificada de 307 profesores universitarios de tiempo completo en dos instituciones de educación superior. Sus labores incluyen: docencia, investigación, gestión, dirección de tesis, asesoría a estudiantes y divulgación del conocimiento, entre otras. En promedio los participantes tenían 52.5 años de edad y 8.2 años de antigüedad laboral en la organización; 62% fueron hombres y 38% mujeres; 37% eran solteros y 63% casados; 36% contaban con estudios máximos de licenciatura y 64% con posgrado.

### *Variables*

La variable dependiente en esta investigación fue la satisfacción en el trabajo, y las variables independientes corresponden al clima y la justicia organizacional. La definición de estas variables es la siguiente (Leventhal, 1976; Mladinic e Isla, 2002; Cropanzano, Bowen y Gilliland, 2007):

- *Justicia organizacional.* Se incluyen tres factores: a) justicia distributiva (percepción de imparcialidad y equidad en las decisiones y asignaciones otorgadas a los trabajadores, incluyendo las cargas de trabajo, las obligaciones, las responsabilidades, etc.) y la distribución de prestaciones, beneficios y resultados (premios, recompensas, bonos, sanciones, castigos, etc.); b) justicia de procedimientos (percepción de la probidad y equidad en las políticas, normas y procedimientos en las cuales se fundamentan las decisiones tomadas en relación con los trabajadores, tanto en lo referente a la división del trabajo y las cargas del mismo como en lo relativo a las prestaciones y resultados tales como incrementos de sueldo, ascensos, promociones, etc.), y c) justicia interaccional, consistente en la percepción de la imparcialidad, la equidad, la consideración, la honestidad y la

calidad en el trato y la comunicación recibida por los trabajadores por parte de sus superiores o autoridades de la organización.

- *Clima organizacional*. Es el conjunto de percepciones subjetivas y socialmente compartidas que tienen los trabajadores de las características de la organización y el ambiente de trabajo, donde destacan la percepción de atributos en tres niveles: individual (atributos individuales), interpersonal (atributos de la relación trabajador-entorno laboral) y organizacional (atributos de la organización, el trabajo y el ambiente). Dichas percepciones influyen y llegan a determinar el comportamiento y el desempeño del trabajador en la organización (Patlán y Flores, 2013).
- *Satisfacción laboral*. Se incluyen dos factores: *a*) satisfacción intrínseca, la cual es originada por factores relacionados con la tarea en sí (variedad, dificultad, interés, autonomía, posibilidad de aprender, etc.), y *b*) satisfacción extrínseca, la cual tiene su origen en fuentes externas al trabajador, relacionadas con el contexto o ambiente en el cual la tarea se desarrolla (relaciones con los superiores y con los compañeros, salario, horas de trabajo, seguridad, reconocimiento, etcétera).

### *Instrumentos*

En esta investigación se aplicaron tres instrumentos de medición, tal como a continuación se describe.

- *Justicia organizacional*. Se utilizó la escala de justicia organizacional de Niehoff y Moorman (1993) para medir el constructo dividido en los tres factores mencionados previamente. Esta escala ha sido adaptada a la población mexicana por Patlán, Flores, Martínez y Hernández (2014) con resultados de validez factorial que confirman los tres factores medidos, realizada mediante el método de componentes principales y rotación varimax, con un 68.71% de varianza explicada (véase la tabla 1). Este instrumento consta de 18 reactivos y está diseñado en una escala de respuesta tipo Likert de cinco puntos: 1 = Muy en desacuerdo, 2 = En desacuerdo, 3 = Ni de acuerdo ni en desacuerdo, 4 = De acuerdo, 5 = Muy de acuerdo. En la aplicación de este instrumento se obtuvieron alfas de Cronbach entre .71 a .95 en cada factor (véase la tabla 4).
- *Clima organizacional*. Se utilizó la Escala Multidimensional de Clima Organizacional (EMCO) de Gómez y Vicario (2008), la cual incluye diez dimensiones integradas en tres grupos: *a*) clima organizacional relativa al sistema individual (satisfacción, autonomía e implicación), *b*) clima or-



TABLA 1  
 RESULTADOS DEL ANÁLISIS FACTORIAL DE LOS REACTIVOS DE LA ESCALA  
 DE JUSTICIA ORGANIZACIONAL DE NIEHOFF Y MOORMAN

<i>Reactivos</i>	<i>Factores de la Escala de Justicia Organizacional de Niehoff y Moorman (1993)</i>		
	<i>F1. Justicia distributiva</i>	<i>F2. Justicia de procedimientos</i>	<i>F3. Justicia interaccional</i>
1. Yo pienso que mi nivel de sueldo es justo.	.877		
2. Yo considero que mi carga de trabajo es bastante justa.	.820		
3. En términos generales, las recompensas que recibo en este trabajo son bastante justas.	.719		
4. Yo siento que mis responsabilidades de trabajo son justas.	.810		
5. Mi jefe se asegura de que todas las inquietudes del personal sean escuchadas antes de que las decisiones de trabajo se tomen.		.830	
6. Para tomar las decisiones de trabajo, mi jefe reúne información exacta y completa.		.807	
7. Mi jefe explica las decisiones tomadas y proporciona información adicional cuando es requerida por el personal.		.806	
8. Todas las decisiones de trabajo son aplicadas consistentemente a todo el personal afectado o involucrado.		.548	
9. A los trabajadores se les permite impugnar o apelar las decisiones de trabajo tomadas por mi jefe.		.628	
10. Cuando se toman decisiones acerca de mi trabajo, mi jefe me trata con bondad y consideración.			.814
11. Cuando se toman decisiones acerca de mi trabajo, mi jefe me trata con respeto y dignidad.			.798

TABLA 1 (CONTINUACIÓN)

<i>Reactivos</i>	<i>Factores de la Escala de Justicia Organizacional de Niehoff y Moorman (1993)</i>		
	<i>F1. Justicia distributiva</i>	<i>F2. Justicia de procedimientos</i>	<i>F3. Justicia interaccional</i>
12. Cuando se toman decisiones acerca de mi trabajo, mi jefe es sensible a mis necesidades personales.			.794
13. Cuando se toman decisiones acerca de mi trabajo, mi jefe acuerda conmigo de una manera honesta.			.825
14. Cuando se toman decisiones acerca de mi trabajo, mi jefe muestra preocupación por mis derechos como trabajador.			.809
15. Con respecto a las decisiones hechas acerca de mi trabajo, mi jefe discute las implicaciones de las decisiones conmigo.			.737
16. Mi jefe ofrece una justificación adecuada por las decisiones tomadas acerca de mi trabajo.			.796
17. Cuando se toman decisiones acerca de mi trabajo, mi jefe ofrece explicaciones que tienen sentido para mí.			.797
18. Mi jefe explica muy claramente cualquier decisión tomada acerca de mi trabajo.			.793
Porcentaje de varianza explicada.	56.21	8.01	4.49
Porcentaje de varianza acumulada.	56.21	64.22	68.71

NOTA: método de extracción: análisis de componentes principales. Método de rotación: varimax.  
FUENTE: Patlán, Flores, Martínez y Hernández (2014).

ganizacional en el sistema interpersonal (unión, relaciones sociales y apoyo entre compañeros), y *c*) clima organizacional en el sistema organizacional (liderazgo, consideración de directivos, beneficios y recompensas, motivación y esfuerzo). Esta escala fue validada y confiabilizada por Patlán y Flores (2013), quienes obtuvieron ocho factores con un porcentaje de varianza explicada de 66.68% (véase la tabla 2). Consta de 29 reactivos

TABLA 2  
ANÁLISIS FACTORIAL EXPLORATORIO POR EL MÉTODO DE COMPONENTES PRINCIPALES Y ROTACIÓN VARIMAX  
DE LOS FACTORES DE LA EMCO

<i>Reactivos</i>	<i>Clima organizacional: sistema organizacional</i>		<i>Clima organizacional: sistema interpersonal</i>		<i>Clima organizacional: sistema organizacional</i>			
	<i>F1. Satisfacción de los trabajadores</i>	<i>F2. Autonomía</i>	<i>F3. Relaciones sociales</i>	<i>F4. Unión y apoyo de compañeros</i>	<i>F5. Consideración de directivos</i>	<i>F6. Beneficios y recompensas</i>	<i>F7. Motivación y esfuerzo</i>	<i>F8. Liderazgo de directivos</i>
1. Los trabajadores se sienten satisfechos con sus actividades.	0.675							
2. Los trabajadores se sienten realizados en su trabajo.	0.703							
3. Dentro de la organización los trabajadores disfrutan realizar sus actividades.	0.694							
4. Los trabajadores realizan con desagrado sus actividades.*	0.628							
5. Los trabajadores gozan de libertad para elegir cómo hacer sus actividades.		0.688						

TABLA 2 (CONTINUACIÓN)

<i>Reactivos</i>	<i>Clima organizacional: sistema organizacional</i>		<i>Clima organizacional: sistema interpersonal</i>		<i>Clima organizacional: sistema organizacional</i>			
	<i>F1. Satisfacción de los trabajadores</i>	<i>F2. Autonomía</i>	<i>F3. Relaciones sociales</i>	<i>F4. Unión y apoyo de compañeros</i>	<i>F5. Consideración de directivos</i>	<i>F6. Beneficios y recompensas</i>	<i>F7. Motivación y esfuerzo</i>	<i>F8. Liderazgo de directivos</i>
6. Cada trabajador es libre respecto a la forma de solucionar los problemas relacionados con sus actividades.		0.551						
7. A cada trabajador se le brinda la oportunidad de proponer la forma en que desea realizar sus actividades.		0.541						
8. Los trabajadores se llevan bien entre ellos.			0.671					
9. En la organización hay compañerismo entre los trabajadores.			0.638					
10. Existe confianza entre los compañeros para platicar cualquier tipo de problema.			0.682					

TABLA 2 (CONTINUACIÓN)

<i>Reactivos</i>	<i>Clima organizacional: sistema organizacional</i>		<i>Clima organizacional: sistema interpersonal</i>			<i>Clima organizacional: sistema organizacional</i>				
	<i>F1. Satisfacción de los trabajadores</i>	<i>F2. Autonomía</i>	<i>F3. Relaciones sociales</i>	<i>F4. Unión y apoyo de compañeros</i>	<i>F5. Consideración de directivos</i>	<i>F6. Beneficios y recompensas</i>	<i>F7. Motivación y esfuerzo</i>	<i>F8. Liderazgo de directivos</i>		
11. Cuando se incorpora un nuevo empleado, los trabajadores de inmediato lo integran al grupo.				0.632						
12. Los trabajadores dentro de la organización se sienten parte de un mismo equipo.				0.605						
13. En mi trabajo se unen esfuerzos cuando surgen problemas laborales.				0.648						
14. En la organización la unión entre compañeros propicia un ambiente agradable.				0.716						
15. El director trata a su personal de la manera más humana posible.					0.769					

TABLA 2 (CONTINUACIÓN)

<i>Reactivos</i>	<i>Clima organizacional: sistema organizacional</i>		<i>Clima organizacional: sistema interpersonal</i>		<i>Clima organizacional: sistema organizacional</i>			
	<i>F1. Satisfacción de los trabajadores</i>	<i>F2. Autonomía</i>	<i>F3. Relaciones sociales</i>	<i>F4. Unión y apoyo de compañeros</i>	<i>F5. Consideración de directivos</i>	<i>F6. Beneficios y recompensas</i>	<i>F7. Motivación y esfuerzo</i>	<i>F8. Liderazgo de directivos</i>
16. El trato de los superiores hacia sus trabajadores es con respeto.					0.524			
17. Los directivos dan apoyo a su personal en la realización de sus actividades.					0.623			
18. El jefe trata con indiferencia a su personal.*					0.798			
19. Dentro de la organización el jefe trata a los empleados de manera deshumanizada.*					0.772			
20. La organización emplea incentivos para que los trabajadores realicen mejor sus actividades.						0.793		

TABLA 2 (CONTINUACIÓN)

<i>Reactivos</i>	<i>Clima organizacional: sistema organizacional</i>		<i>Clima organizacional: sistema interpersonal</i>		<i>Clima organizacional: sistema organizacional</i>			
	<i>F1. Satisfacción de los trabajadores</i>	<i>F2. Autonomía</i>	<i>F3. Relaciones sociales</i>	<i>F4. Unión y apoyo de compañeros</i>	<i>F5. Consideración de directivos</i>	<i>F6. Beneficios y recompensas</i>	<i>F7. Motivación y esfuerzo</i>	<i>F8. Liderazgo de directivos</i>
21. Todos los trabajadores dentro de la organización tienen posibilidades de ser beneficiados por su trabajo.						0.542		
22. La organización otorga estímulos a los trabajadores para mejorar su desempeño.						0.784		
23. Existen distintas formas de recompensar a los trabajadores.						0.681		
24. Cada trabajador realiza sus actividades con entusiasmo.							0.755	





TABLA 2 (CONTINUACIÓN)

<i>Reactivos</i>	<i>Clima organizacional: sistema organizacional</i>		<i>Clima organizacional: sistema interpersonal</i>		<i>Clima organizacional: sistema organizacional</i>			
	<i>F1. Satisfacción de los trabajadores</i>	<i>F2. Autonomía</i>	<i>F3. Relaciones sociales</i>	<i>F4. Unión y apoyo de compañeros</i>	<i>F5. Consideración de directivos</i>	<i>F6. Beneficios y recompensas</i>	<i>F7. Motivación y esfuerzo</i>	<i>F8. Liderazgo de directivos</i>
29. Al jefe se le dificulta guiar a sus trabajadores para que éstos cumplan con los objetivos de la organización.*								0.538
Porcentaje de varianza explicada	15.03	14.98	11.75	7.94	5.64	4.12	3.93	3.28
Porcentaje de varianza acumulada	15.03	30.01	41.76	49.71	55.35	59.47	63.40	66.68

NOTA: método de extracción: análisis de componentes principales. Método de rotación: varimax.

\* Reactivos inversos.

FUENTE: Patlán y Flores (2013).

y está diseñada con una escala de respuesta tipo Likert de cinco puntos: 1 = Nunca, 2 = Casi nunca, 3 = A veces, 4 = Casi siempre y 5 = Siempre. Los resultados obtenidos en esta investigación indican valores de alfa de Cronbach de cada uno de los factores de la EMCO entre .73 y .83, con un alfa de Cronbach global de .94 (véase la tabla 4).

- *Satisfacción laboral.* Se utilizó la versión corta del “Cuestionario de satisfacción laboral Minnesota” (Weiss, Dawis, England y Lofquist, 1977). Esta versión incluye dos factores de la satisfacción laboral: intrínseca y extrínseca. El diseño de esta versión de la escala está basado en la teoría de dos factores de Herzberg (Manso, 2002). La escala se integra de 18 reactivos con una escala de respuesta tipo Likert de cinco puntos: 1 = Muy insatisfecho, 2 = Insatisfecho, 3 = Ni satisfecho ni insatisfecho, 4 = Satisfecho y 5 = Muy satisfecho. En esta investigación el alfa de Cronbach de estos factores arrojó valores entre .70 y .83. La validez del constructo de esta escala se efectuó mediante el análisis factorial realizado con el método de componentes principales y rotación varimax. En este análisis se obtuvieron dos factores con un total de 18 reactivos, un 45.71% de varianza explica en el factor satisfacción intrínseca y un 8.54% en la satisfacción extrínseca (véase la tabla 3).

TABLA 3  
RESULTADOS DEL ANÁLISIS FACTORIAL DE LA ESCALA DE SATISFACCIÓN LABORAL DE MINNESOTA (VERSIÓN CORTA-DOS FACTORES)

<i>Reactivos</i>	<i>Satisfacción laboral</i>	
	<i>F1. Satisfacción laboral intrínseca</i>	<i>F2. Satisfacción laboral extrínseca</i>
1. La oportunidad para hacer uso de mis habilidades y destrezas.	.689	
2. El sentimiento de logro que obtengo del trabajo.	.727	
3. Ser capaz de mantenerme ocupado todo el tiempo.	.676	
4. La oportunidad de decirle a las personas qué hacer.	.228	
5. La oportunidad de probar mis propios métodos para hacer el trabajo.	.698	
6. La oportunidad de desempeñarme solo en el trabajo.	.647	

TABLA 3 (CONTINUACIÓN)

<i>Reactivos</i>	<i>Satisfacción laboral</i>	
	<i>F1. Satisfacción laboral intrínseca</i>	<i>F2. Satisfacción laboral extrínseca</i>
7. Ser capaz de hacer cosas que no van en contra de mi conciencia.	.633	
8. La libertad para usar mi propio juicio.	.699	
9. La forma en la que mi trabajo proporciona un empleo estable.	.528	
10. La oportunidad de hacer cosas para los compañeros de trabajo.	.542	
11. La oportunidad de ser “alguien” en la sociedad.	.500	
12. La oportunidad de hacer cosas diferentes ocasionalmente.	.649	
13. La oportunidad de avanzar en este trabajo.		.602
14. La forma en que las políticas de la institución son puestas en práctica.		.778
15. Mi salario y la cantidad de trabajo que yo hago.		.679
16. El reconocimiento que obtengo por hacer un buen trabajo.		.799
17. La forma en la que mi superior coordina el trabajo del personal académico y administrativo.		.764
18. La capacidad de mi superior en la toma de decisiones.		.763
Porcentaje de varianza explicada.	45.71	8.54
Porcentaje de varianza explicada acumulada.	45.71	54.25

NOTA: método de extracción: análisis de componentes principales. Método de rotación: varimax.  
FUENTE: Weiss, Dawis, England y Lofquist (1977).

### *Procedimiento*

La aplicación de los instrumentos se efectuó dentro de las áreas de trabajo, previa autorización de directivos, efectuándose durante los meses de septiembre, octubre y noviembre de 2010.

### *Tratamiento estadístico*

Se efectuó la captura y el análisis de datos. Se efectuó el análisis factorial para verificar la validez del constructo de los instrumentos de medición. Para determinar la confiabilidad de los instrumentos se estimó el alfa de Cronbach. Para la prueba de hipótesis, específicamente para determinar el efecto del clima y la justicia organizacional sobre la satisfacción laboral se realizaron dos análisis multivariados: *a)* un análisis de regresión jerárquica lineal múltiple en dos pasos sucesivos en la versión 17 de SPSS, y *b)* el análisis de ecuaciones estructurales mediante el uso de la versión 20 de Amos.

## RESULTADOS

De acuerdo con la tabla 4, los puntajes medios más altos de la satisfacción laboral se obtuvieron en el factor intrínseco (3.66), comparativamente con el extrínseco (3.10). En cuanto a los resultados de la justicia organizacional se identificó un puntaje medio más alto en el factor distributivo (3.27) y un puntaje más bajo en cuanto al relativo a los procedimientos (2.94). En cuanto al clima organizacional se refiere, los promedios más altos se ubicaron en los factores de consideración de directivos (3.43) y de motivación y esfuerzo (3.45).

Las correlaciones identificadas entre las variables independientes y la variable dependiente se muestran en la tabla 5. Los resultados obtenidos indican correlaciones significativas entre todos los factores de clima y justicia organizacional con los dos factores de la satisfacción laboral (intrínseca y extrínseca). Todas las correlaciones significativas se ubican por arriba de .40, lo cual indica la existencia de una mayor satisfacción laboral en la muestra de profesores cuando las percepciones de justicia y clima organizacionales son favorables o positivas.

Los resultados obtenidos en el análisis de regresión jerárquica lineal múltiple, efectuado en dos pasos sucesivos, se presentan en la tabla 6. Estos resultados muestran que tanto en el paso 1 como en el 2 la justicia organizacional tiene un efecto significativo en los dos factores de la satisfacción laboral. En particular, la justicia distributiva mantiene un efecto significativo cuando se incorpora de manera independiente con el clima organizacional.

En el segundo paso se asociaron significativamente con la satisfacción intrínseca la justicia distributiva ( $b = .302$ ;  $p \leq .01$ ;  $p = .001$ ), y dos factores del clima organizacional: satisfacción de los trabajadores ( $b = .214$ ;  $p \leq .01$ ) y autonomía ( $b = .275$ ;  $p \leq .001$ ). Así también, en el segundo paso se identificó una asociación significativa de dos factores del clima organizacional con la satisfacción extrín-

TABLA 4  
 MEDIA Y DESVIACIÓN ESTÁNDAR DE LOS FACTORES DE LAS VARIABLES  
 DE SATISFACCIÓN, CLIMA Y JUSTICIA ORGANIZACIONAL

<i>Variables</i>	<i>Media</i>	<i>Desviación estándar</i>	<i>Alfa de Cronbach</i>
Satisfacción:			
F1. Intrínseca	3.66	0.66	.89
F2. Extrínseca	3.10	0.93	.88
Justicia organizacional			
F1. Distributiva	3.27	0.75	.71
F2. De procedimientos	2.94	1.02	.88
F3. Interaccional	3.10	1.10	.95
Clima organizacional			
<i>Sistema individual</i>			
F1. Satisfacción de los trabajadores	3.25	0.79	.79
F2. Autonomía	3.21	0.98	.80
<i>Sistema interpersonal</i>			
F3. Relaciones sociales	3.34	0.81	.74
F4. Unión y apoyo entre compañeros	3.26	0.81	.75
<i>Sistema organizacional</i>			
F5. Consideración de directivos	3.43	1.01	.83
F6. Beneficios y recompensas	2.98	0.93	.78
F7. Motivación y esfuerzo	3.45	0.76	.75
F8. Liderazgo de directivos	3.21	0.87	.77

FUENTE: elaboración propia.

seca: beneficios y recompensas ( $b = .322$ ;  $p \leq .001$ ) y el liderazgo de directivos ( $b = .145$ ;  $p \leq .05$ ).

De acuerdo con los resultados presentados en la tabla 6, los valores de correlación múltiple ( $R$ ) del análisis de regresión jerárquica lineal múltiple respecto al efecto del clima y la justicia organizacionales con la satisfacción intrínseca fueron significativos con un valor de  $R = .670$  ( $p \leq .001$ ) y  $R = .745$  ( $p \leq .001$ ) en el primero y segundo pasos. En referencia a la satisfacción extrínseca se obtuvieron valores de  $R = .801$  ( $p \leq .001$ ) y  $R = .842$  ( $p \leq .001$ ) en el primero y segundo pasos, respectivamente. Estos resultados indican una alta correlación múltiple entre el clima y la justicia organizacional con la satisfacción intrínseca.

TABLA 5  
COEFICIENTES DE CORRELACIÓN DE PEARSON ENTRE LOS FACTORES DE JUSTICIA Y CLIMA ORGANIZACIONAL CON LA SATISFACCIÓN LABORAL

<i>Variables independientes</i>	<i>Variable dependiente: satisfacción laboral</i>	
	<i>Satisfacción intrínseca</i>	<i>Satisfacción extrínseca</i>
<b>Justicia organizacional</b>		
F1. Distributiva	.638*	.691*
F2. De procedimientos	.547*	.735*
F3. Interaccional	.511*	.726*
<b>Clima organizacional</b>		
<i>Sistema individual</i>		
F1. Satisfacción de los trabajadores	.627*	.650*
F2. Autonomía	.663*	.629*
<i>Sistema interpersonal</i>		
F3. Relaciones sociales	.439*	.533*
F4. Unión y apoyo entre compañeros	.488*	.632*
<i>Sistema organizacional</i>		
F5. Liderazgo	.514*	.639*
F6. Consideración	.582*	.690*
F7. Beneficios y recompensas	.514*	.482*
F8. Motivación y esfuerzo	.475*	.626*

NOTA: \* $p \leq .01$ .

FUENTE: elaboración propia.

El porcentaje de varianza explicada ( $R^2$ ) de la satisfacción laboral intrínseca, fue de 44.1% y de 53.3% en el primero y segundo pasos, respectivamente. En el caso de la satisfacción laboral extrínseca, el valor de  $R^2$  fue del 63.7% y 69.4% en el primero y segundo pasos, respectivamente.

Los resultados del análisis de ecuaciones estructurales se presentan en la figura 2. Estos resultados nos muestran el efecto significativo directo e indirecto de un factor individual de clima organizacional: autonomía ( $\beta = .467$ ;  $p \leq .001$ ) y el efecto significativo directo de la justicia distributiva ( $\beta = .329$ ;  $p \leq .001$ ), en la satisfacción laboral intrínseca. Asimismo, se identifica el efecto directo significativo de dos factores de clima organizacional: F7, beneficios y recompensas ( $\beta = .433$ ;  $p \leq .001$ ), y F8, liderazgo de directivos ( $\beta = .409$ ;  $p \leq .001$ ) conjuntamente con la justicia distributiva ( $\beta = .282$ ;  $p \leq .001$ ) en la satisfacción laboral extrínseca.

TABLA 6  
 RESULTADO DEL ANÁLISIS DE REGRESIÓN LINEAL MÚLTIPLE JERÁRQUICA  
 EN DOS PASOS SUCESIVOS

<i>Variables independientes</i>	<i>Variable dependiente: satisfacción laboral</i>	
	<i>F1. Intrínseca</i>	<i>F2. Extrínseca</i>
Paso 1		
Justicia organizacional:		
F1. Justicia distributiva	.490***	.376***
F2. Justicia de procedimientos	.341*	.294**
F3. Justicia interaccional	-.099	.228*
Paso 2		
Justicia organizacional:		
F1. Justicia distributiva	.302***	.236***
F2. Justicia de procedimientos	.017	.081
F3. Justicia interaccional	-.142	.197
Clima organizacional:		
<i>Sistema individual</i>		
F1. Satisfacción de los trabajadores	.214**	.033
F2. Autonomía	.275***	-.122
<i>Sistema interpersonal</i>		
F3. Relaciones sociales	.035	.078
F4. Unión y apoyo entre compañeros	-.170	.060
<i>Sistema organizacional</i>		
F5. Consideración de directivos	.090	.049
F6. Beneficios y recompensas	.076	.322***
F7. Motivación y esfuerzo	.063	-.052
F8. Liderazgo de directivos	.114	.145*
R paso 1	.670***	.801***
R paso 2	.745***	.842***
R <sup>2</sup> ajustada paso 1	.441***	.637***
R <sup>2</sup> ajustada paso 2	.533***	.694***

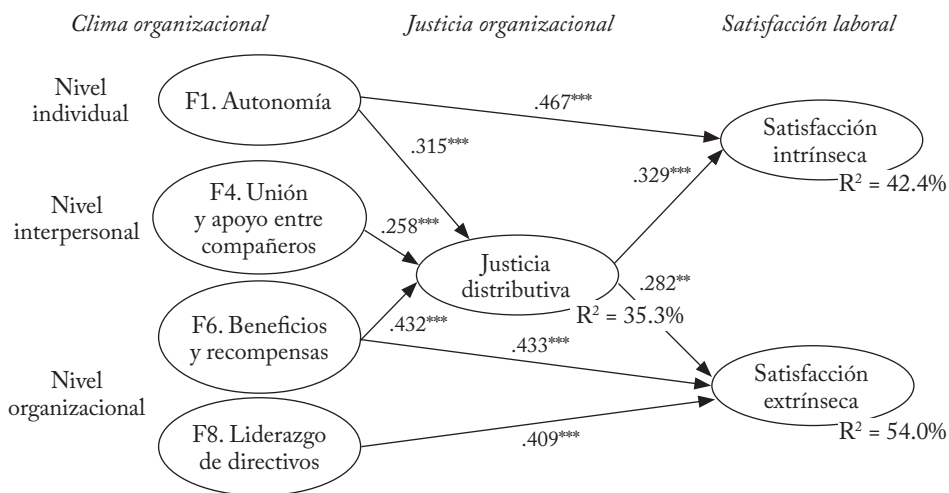
NOTA: \* $p \leq .05$ ; \*\* $p \leq .01$ ; \*\*\* $p \leq .01$ . Se reportan coeficientes  $\beta$  estandarizados.

FUENTE: elaboración propia.

Es importante señalar que dos factores del clima organizacional tienen un efecto significativo directo con la justicia distributiva: unión y apoyo entre compañeros ( $\beta = .258; p \leq .001$ ) y beneficios y recompensas ( $\beta = .432; p \leq .001$ ). De acuerdo con estos resultados, la varianza explicada de la justicia distributiva fue de 35.3%, de 42.4% para la satisfacción intrínseca y de 54.0% para la satisfacción extrínseca. Los resultados obtenidos en el análisis de ecuaciones estructurales presentaron un adecuado ajuste absoluto (RMSEA = .065; SRMR = .053), incremental (NNFI = .962) y de parsimonia (CFI = .984) (Hair, Anderson, Tatham, Black, 2004).

Con los resultados del análisis de regresión para evitar redundancias se procedió a la prueba del modelo estructural presentado en la figura 2.

FIGURA 2  
 RESULTADOS DEL MODELO DE ECUACIONES ESTRUCTURALES DE LA RELACIÓN ENTRE EL CLIMA Y LA JUSTICIA ORGANIZACIONALES CON LA SATISFACCIÓN LABORAL (INTRÍNSECA Y EXTRÍNSECA)



$X^2 = 424.024$ ;  $gl = 13$ ;  $p = .000$ ; CFI = .984; NNFI = .962; RMSEA = .065, SRMR = .053.

\*\*\*  $p \leq .001$ .

FUENTE: elaboración propia.

Estos resultados coinciden con los de varios autores respecto a que la justicia organizacional es un importante predictor (Cohen-Charash y Spector, 2001) y uno de los principales antecedentes de la satisfacción (Colquitt, Conlon, Wesson, Porter y Ng, 2001). Así también, Viswesvaran y Ones (2002) señalaron que la justicia distributiva y la de procedimientos arrojaron asociaciones significativas con la satisfacción laboral en un meta-análisis realizado para identificar los con-



secuentes de la justicia organizacional, no obstante, según estos autores la justicia de procedimientos está más relacionada con las actitudes y el comportamiento de los trabajadores en comparación con la justicia distributiva. Con estos resultados, muy probablemente las organizaciones, particularmente las instituciones de educación superior, deban fomentar un ambiente de relación interpersonal más favorable y de esta forma contribuir a la satisfacción de los educadores.

Los hallazgos identificados entre los factores del clima organizacional en el nivel interpersonal y la satisfacción laboral coinciden con Woodman y King (1978), quienes señalan que los trabajadores tienen expectativas no sólo respecto a la organización en términos de sus características sino también del comportamiento de sus miembros y compañeros de trabajo.

Asimismo, los resultados obtenidos en esta investigación coinciden con lo señalado por otros autores respecto a que el clima organizacional se asocia con la satisfacción laboral, particularmente un clima motivador, centrado en el reconocimiento al trabajo y el esfuerzo realizado y expresado en beneficios y recompensas directamente recibidos por los trabajadores (Buker, 2005; Schulte, Ostroff y Kinicki, 2006).

Según Schneider y Reichers (1983), las percepciones acerca del clima organizacional sirven como un mapa cognitivo para el trabajador respecto a cómo funciona una organización e influyen en su comportamiento en determinadas situaciones; por ello se realza la importancia del clima organizacional para el comportamiento y el desempeño del trabajador, particularmente para profesores universitarios cuyo papel es trascendente en la formación de nuevos profesionistas para la sociedad.

## COMENTARIOS

Los resultados antes mencionados permiten probar las hipótesis, considerando el efecto significativo de cuatro factores del clima organizacional en los sistemas individual: (autonomía), interpersonal (unión y apoyo entre compañeros de trabajo) y organizacional (beneficios y recompensas, y liderazgo) sobre la satisfacción laboral. Así también, se hace evidente que la justicia organizacional es un predictor significativo de la satisfacción laboral, particularmente la justicia distributiva. Por lo tanto, una de las contribuciones más importantes de este estudio es la identificación del efecto de la justicia y el clima organizacional en la satisfacción laboral tanto intrínseca como extrínseca.

Es importante señalar la falta de asociaciones significativas negativas entre el clima organizacional y la satisfacción en el trabajo; por ende es recomendable que

las organizaciones enfoquen sus esfuerzos a promover un clima laboral favorable, tanto en el nivel individual como en los niveles interpersonal y organizacional, a fin de contribuir a la satisfacción de los trabajadores, reflejándose en su desempeño, su productividad y su motivación en el trabajo. Al respecto, Galaz señala:

[...] la planta académica de las instituciones de educación superior experimenta todos los pormenores y sobresaltos caracterizados en el funcionamiento de la educación superior; por ende, los profesores se encuentran en una posición ventajosa para proporcionar una perspectiva que permita dar cuenta de las problemáticas y oportunidades de mejora existentes para lograr el desempeño de un trabajo académico cada vez más satisfactorio (Galaz, 2003:19).

De igual forma, es recomendable la continuación de las investigaciones acerca del clima laboral principalmente por los efectos provocados en variables como la satisfacción laboral, el desempeño, la motivación, la productividad, el rendimiento y el compromiso organizacional, entre otras.

Por lo que respecta a la justicia organizacional, se identificó a esta variable como un predictor significativo de la satisfacción laboral, cuya importancia radica en la posibilidad de percibir como inequitativas e injustas al conjunto de decisiones y prácticas organizacionales, lo cual puede provocar múltiples sentimientos, emociones, reacciones y resultados negativos de parte de los trabajadores hacia sus labores, sus superiores y sus compañeros y hacia la organización misma. Por esta razón, es deseable el desarrollo y la promoción por parte de las organizaciones de prácticas y acciones más equitativas respecto a su capital humano a fin de no mermar la satisfacción laboral y, consecuentemente, para que no repercuta en el desempeño y la productividad del personal, en particular de instituciones de educación superior.

Así también, en las organizaciones deben generarse intervenciones para incrementar la equidad de las prácticas administrativas, directivas y organizacionales dirigidas a lograr un equilibrio en la relación trabajo-justicia-salud ocupacional del trabajador. No obstante, este tipo de recomendaciones debe ir de la mano de decisiones e intenciones por parte de las organizaciones respecto al logro de la equidad en las decisiones, los procedimientos, las políticas y el trato al personal.

Las principales limitaciones del presente estudio se enfocan en la inclusión de una muestra de conveniencia de profesores universitarios; por lo tanto, se recomienda que futuras investigaciones tomen en cuenta muestras de trabajadores en organizaciones de diferentes sectores.

De igual forma, es recomendable la profundización de futuras investigaciones en el estudio de otras variables antecedentes de la satisfacción laboral en

profesores universitarios pues su papel, tanto en la docencia como en la investigación, es trascendente.

## BIBLIOGRAFÍA

- BUKER, H. (2005), "A Comparative Examination of Organizational Climate, Job Satisfaction and Work Place Stress: The Case of Turkish National Police", en *Conference Papers-American Society of Criminology, 2005 Annual Meeting*, Toronto.
- CAMPBELL, J.; M. DUNNETTE, E. LAWLER y K. WEICK (1970), *Managerial Behavior, Performance, and Effectiveness*, Nueva York, McGraw-Hill.
- CHIANG, V.M.; B.C. SALAZAR y P.A. NÚÑEZ (2007), "Clima organizacional y satisfacción laboral en un establecimiento de salud mental: Hospital Tipo I", en *Theoria*, vol. 16, núm. 2, pp. 61-76.
- COHEN-CHARASH, Y. y P.E. SPECTOR (2001), "The Role of Justice in Organizations: A Meta-Analysis", en *Organizational Behavior and Human Decision Process*, vol. 86, núm. 2, pp. 278-321.
- COLQUITT, J.A.; D.E. CONLON, M.J. WESSON, Ch. PORTER y K. YEE NG (2001), "Justice at the Millennium: A Meta-Analytic Review of 25 Years of Organizational Justice Research", en *Journal of Applied Psychology*, vol. 86, núm. 3, Washington, APA, pp. 425-445.
- CROPANZANO, R.; D.E. BOWEN y S.W. GILLILAND (2007), "The Management of Organizational Justice", en *Academy of Management Perspectives*, noviembre, Nueva York, Academy of Management, pp. 34-48.
- DE BOER, E.M.; A.B. BAKKER, J.E. SYROIT y W.B. SHAUFELI (2002), "Unfairness at Work as a Predictor of Absenteeism", en *Journal of Organizational Behavior*, vol. 23, pp. 181-197.
- FOREHAND, G.A. y B. GILMER (1964), "Environmental Variation in Studies of Organizational Behavior", en *Psychological Bulletin*, vol. 62, Washington, APA, pp. 361-382.
- GALAZ FONTES, J.F. (2003), *La satisfacción laboral de los académicos en una universidad estatal pública. La realidad institucional bajo la lente del profesorado*, México, ANUIES.
- GÓMEZ, M.A. y O.M. VICARIO (2008), "Clima organizacional: conceptualización y propuesta de una escala", tesis de licenciatura en Psicología, México, UNAM.
- GREENBERG, J. (1987), "A Taxonomy of Organizational Justice Theories", en *Academy of Management Review*, vol. 12, núm. 1, pp. 9-22.

- GREENBERG, J. y K.S. SCOTT (1996), "Why do Workers Bite the Hands that Feed them? Employee Theft as a Social Exchange Process", en B.M. Staw y L.L. Cummings, *Research in Organizational Behavior*, Greenwich, JAI Press.
- HAIR, J.F.; R.E. ANDERSON, R.L. TATHAM y W.C. BLACK (2004), *Análisis multivariante*, Madrid, Prentice Hall.
- LEVENTHAL, G.S. (1976), "Fairness in Social Relationship", en J.T. Spence y R.C. Carson, *Contemporary Topics in Social Psychology*, Nueva Jersey, General Learning Press.
- MANSO, P.J. (2002), "El legado de Frederick Irving Herzberg", en *Revista Universidad EAFIT*, núm. 128, Medellín, EAFIT, pp. 79-86.
- MLADINIC, A. y P. ISLA (2002), "Justicia organizacional: entendiendo la equidad en las organizaciones", en *Psykhé*, vol. 11, núm. 2, pp. 171-179.
- NAVARRO, E.; C. LINARES y A. MONTAÑANA (2010), "Factores de satisfacción laboral evocados por los profesionales de la construcción en la comunidad valenciana", en *Revista de la Construcción*, vol. 9, núm. 1, Santiago, Pontificia Universidad Católica de Chile, pp. 4-16.
- NIEHOFF, B.P. y R.H. MOORMAN (1993), "Justice as a Mediator of the Relationship between Methods of Monitoring and Organizational Citizenship Behavior", en *Academy of Management Journal*, vol. 36, núm. 3, pp. 527-556.
- PATLÁN, J. y R. FLORES (2013), "Desarrollo y Validación de la Escala Multidimensional de Clima Organizacional (EMCO): un estudio empírico con profesionales de la salud", en *Ciencia & Trabajo*, vol. 15, núm. 48, diciembre, pp. 131-139.
- PATLÁN, J.; R. FLORES, E. MARTÍNEZ y R. HERNÁNDEZ (2014), "Validez y confiabilidad de la escala de justicia organizacional de Niehoff y Moorman en población mexicana", en *Contaduría y Administración*, vol. 59, núm. 2, abril-junio, pp. 97-120.
- SCHNEIDER, B. y R.A. SNYDER (1975), "Some Relationship between Job Satisfaction and Organizational Climate", en *Journal of Applied Psychology*, vol. 60, núm. 3, Washington, APA, pp. 318-328.
- SCHNEIDER, B. y A.E. REICHERS (1983), "On the Etiology of Climates", en *Personnel Psychology*, vol. 36, pp. 19-39.
- SCHULTE, M.; C. OSTROFF y A.J. KINICKI (2006), "Organizational Climate Systems and Psychological Climate Perceptions: A Cross-Level Study of Climate-Satisfaction Relationships", en *Journal of Occupational and Organizational Psychological*, vol. 79, núm. 4, pp. 645-671.

- SINGH, P. y A.L. LONCAR (2010), “Pay Satisfaction, Job Satisfaction and Turnover Intent”, en *Relations Industrielles/Industrial Relations*, vol. 65, núm. 3, pp. 470-490.
- SOHI, R. (1999), “Organizational Climate-Culture”, en *Journal of Personal Selling and Sales Management*, vol. 19, núm. 1, pp. 83-94.
- SPECTOR, P. (1985), “Measurement of Human Service Staff Satisfaction: Development of the Job Satisfaction Survey”, en *American Journal of Community Psychology*, vol. 13, pp. 693-713.
- TAGIURI, R. y G.H. LITWIN (1968), *Organizational Climate: Explorations of a Concept*, Boston, Harvard University.
- VISWESVARAN, C. y D.S. ONES (2002), “Examining the Construct of Organizational Justice: A Meta-Analytic Evaluation of Relations with Work Attitudes and Behaviors”, en *Journal of Business Ethics*, vol. 38, pp. 193-203.
- WEISS, J.D.; R.V. DAWIS, G.W. ENGLAND y L.H. LOFQUIST (1977), *Manual for the Minnesota Satisfaction Questionnaire*, Washington, Universidad de Minnesota.
- WOODMAN, R.W. y D.C. KING (1978), “Organizational Climate: Science or Folklore?”, en *Academy of Management Review*, vol. 3, núm. 4, pp. 816-826.
- WRIGHT, T. y D. BONETT (2007), “Job Satisfaction and Psychological Well-Being as Nonadditive Predictors of Workplace Turnover”, en *Journal of Management*, vol. 33, núm. 2, pp. 141-160.

## 6. Calidad de vida de docentes, ejecutivos y trabajadores

*L. Fernando Arias Galicia\**

### RESUMEN

En muchos países del mundo se han publicado artículos acerca del estrés de los profesores universitarios, el cual disminuye su calidad de vida. Se argumenta la presencia de este elemento nocivo para la salud física y mental con base en las múltiples demandas a las cuales están sujetos, provenientes de los estudiantes (cada uno con sus propios objetivos, habilidades, personalidad, etc.), los padres de familia y las autoridades. Sin embargo, por una parte, en muchas de las investigaciones sólo se analizan las facetas inconvenientes del trabajo docente y se dejan a un lado los aspectos favorables. Es concebible la idea de que cualquier trabajo presenta aristas positivas y otras desfavorables, por ende, la cuestión radica en determinar cuál tiene mayor peso. Además, pocas investigaciones han comparado a los mentores con otras ocupaciones para determinar si, en efecto, los educadores están más agobiados. En esta investigación se empleó el “Modelo de desequilibrio entre las recompensas y los esfuerzos” y se aplicaron cuestionarios para medir también otras variables: salud física y mental, satisfacción con el salario, satisfacción intrínseca en el trabajo así como el modelo de inmersión (*engagement*) en el trabajo. Las muestras estuvieron constituidas por 312 profesores universitarios y 385 profesionistas, directivos de organizaciones ajenas a la educación, así como trabajadores sin mando. Se recolectaron en el estado de Morelos, México. Los resultados arrojaron pequeñas diferencias entre las muestras, las cuales, si bien son significativas desde el ángulo estadístico, desde el práctico fueron nimias. Las correlaciones se presentaron de acuerdo con la teoría. La conclusión va en el sentido de no alarmarse por la calidad de vida de los docentes ni de los trabajadores pues las recompensas resultan mayores que los esfuerzos. No obstante, deben llevarse a cabo

\* Universidad Autónoma del Estado de Morelos.

acciones para evitar disminuciones en la calidad de vida de todas las personas que trabajan.

Palabras clave: calidad de vida, docentes ejecutivos, trabajadores, desequilibrio.

### ABSTRACT

There is a great concern in many countries around the world about university professors' stress as a deleterious element of their quality of life. It is argued that the presence of stress impacts negatively on their physical and mental health because educators are subject to many demands coming from students (each one with her/his own goals, abilities, personality, etc.), parents, and authorities. However in many of the published papers attention is paid only to deleterious facets of work setting aside favorable aspects of it. It is conceivable that any job has dark and bright sides. So, the question is; which one weights more? Besides just a few articles have compared professors with other occupations to verify whether or not mentors are more overwhelmed. In this research two models were used: the Effort-Reward Disequilibrium, and the Engagement one, as well as questionnaires to measure both physical and mental health, intrinsic job satisfaction and pay satisfaction. Two samples were obtained: 312 university professors and 385 people in other occupations (professionals, executives and rank and file workers) in the State of Morelos, Mexico. Results showed statistical significant differences; however from a practical view point they were very small. Resulting correlations were according to theory. Rewards showed to be greater than efforts. Notwithstanding actions should be undertaken to avoid diminishing peoples' quality of life in all types of organizations.

Key words: quality of life, professors, workers, imbalance.

### INTRODUCCIÓN

En México y en muchos otros países hay voces de alarma respecto a la calidad de vida de los docentes. Por ejemplo, en una obra coordinada por Aldrete Rodríguez y Cruz Pérez (2013), de ocho capítulos, en siete de ellos se hace énfasis en las facetas inconvenientes del trabajo de los profesores universitarios de diversos estados del país, especialmente en lo concerniente al estrés y el *burnout* (estrés crónico).

Se llega al grado de lanzar una afirmación temeraria (García, López y Pando, 2013):

[...] las pérdidas asociadas al *burnout* representan el .24% del PIB nacional, lo que representa más que el presupuesto anual de grandes instituciones nacionales como el Instituto de Seguridad Social al Servicio de los Trabajadores del Estado o que presupuestos de universidades públicas (2013:40).

La cifra anterior pudiera angustiar a las mentes poco analíticas, empero, el examen detenido del procedimiento seguido por los autores citados calmará los nervios:

A partir del ingreso promedio mensual, se calculó el promedio diario y por hora; es decir, 13 meses anuales de salario (considerando el aguinaldo), 240 días hábiles al año, y siete horas de trabajo (incluyendo una hora de comida), identificándose que las pérdidas asociadas al *burnout* representan el .24% del PIB nacional [...] (2013:40).

En efecto, no se indica cómo tomaron en cuenta las pérdidas (número de días de ausencia, padecimientos físicos y mentales, rotación externa del personal y otras más en el ámbito nacional y cómo éstas pueden atribuirse sólo al *burnout*) para arribar al cálculo mencionado. Además, parecen desconocer la Ley Federal del Trabajo (2012) vigente, en donde se marca un aguinaldo de 15 días (artículo 87), aunque algunas empresas otorgan un mes, y una jornada máxima de ocho horas (artículo 61, sólo la jornada nocturna es de siete horas), sin tomar en cuenta el lapso de alimentación si los trabajadores pueden salir del establecimiento (artículo 64).

Desde luego, el agotamiento ocupacional (*burnout*), considerado como resultado del distrés crónico (Maslach y Jackson, 1981a y 1981b) demerita la calidad de vida de cualquier persona. Sin embargo, mucho énfasis se ha colocado, inclusive en el ámbito internacional, sobre los aspectos negativos del trabajo y mucho menos en los favorables (véase el capítulo 2. “Malestar (¿o bienestar?) de los profesores universitarios” en este mismo volumen).

Viloria Marín y Paredes Santiago (2002) efectuaron una investigación entre profesores universitarios en Venezuela, donde encontraron niveles medios de agotamiento profesional. Por su parte, Moriana Elvira y Herruzo Cabrera (2004) pasaron revista a muchas investigaciones publicadas sobre el agotamiento profesional (*burnout*) de los profesores, y encontraron una gran cantidad de resultados inconvenientes para la salud tanto física como mental; plantearon también diversas críticas metodológicas al respecto.

Asimismo, Matud, García y Matud (2006), entre 387 profesores de primaria, secundaria y universidad de las Islas Canarias, hallaron asociaciones significativas entre el estrés laboral y los síntomas somáticos; por ejemplo, la insatisfacción con el rol se asoció a los dolores musculares y de cabeza. Empero, hubo un



hallazgo interesante: el estrés por razones fuera del trabajo tuvo relación con la sintomatología depresiva, así como de ansiedad e insomnio.

Puede argumentarse en el sentido de que hay facetas tanto negativas como positivas en cualquier situación. Si sólo se atiende a una de ellas se estará cayendo en una parcialidad y en un sesgo respecto a las posibles conclusiones. Entonces, el punto importante es determinar cuál pesa más, es decir, el balance entre los dos ángulos: el propicio y el perjudicial. En lo que se refiere a los profesores, Arias Galicia (en este mismo libro) ha efectuado una crítica al respecto.

Inclusive cuando se han incluido tanto facetas favorables del trabajo como otras negativas, la atención se ha dirigido hacia las últimas y se han tocado tangencialmente las primeras. Por ejemplo, Martínez, Méndez y Murata (2011) escribieron al referirse a las becas y los programas de estímulos:

De tal suerte, el 90% se manifestó porque la participación en estos programas ha permitido mejorar las condiciones de vida en general. El 80% considera que disfruta de estabilidad económica y el 70% señaló que ha sido posible sistematizar su producción académica. [Aunque] tres de cada diez consideran que hay un deterioro en la vida familiar, social y laboral.

Sin embargo, la mayor parte de su artículo está dirigido al análisis de las dolencias físicas y malestares mentales de 199 académicos de una universidad pública de la Ciudad de México, haciendo a un lado la afirmación primera de la cita anterior.

Ahora bien, párrafos arriba se ha mencionado la preocupación por el agotamiento profesional experimentado por los docentes, lo cual ha conducido a la publicación de una gran cantidad de artículos y libros al respecto. Ya se mencionaron algunas críticas acerca del sesgo conceptual y metodológico en mucha de la literatura publicada; es preciso poner énfasis nuevamente en la limitación de la inmensa mayoría de las investigaciones publicadas. Se trata de un sesgo trascendente, el cual lleva precisamente a la zozobra de muchos investigadores: sólo se analiza un aspecto negativo del trabajo de los mentores, como si éste sólo conllevara facetas negativas, olvidándose del cariz favorable. En otros términos, se contempla exclusivamente una cara de la moneda, cuando tiene dos. En los pocos casos donde se han incluido las satisfacciones y el distrés y/o el agotamiento profesional, las primeras sobrepasan a los segundos. Por ejemplo, González, Arias y Juárez (2013) aplicaron el cuestionario de *burnout* para educadores elaborado por Maslach y Jackson (1981a, 1981b); al unísono con el de satisfacción en el trabajo (Weiss, Dawis, England y Lofquist, 1967); el Q-Labors (Casas, Repullo, Mingo, Sánchez, Aguilera y Guerra (2004); el de salud de Goldberg (García

Viniegras, 1999) a 374 docentes de niveles educativos, desde preescolar hasta universidad. En todos los niveles educativos las satisfacciones (en el trabajo, con el superior, con los compañeros, con el horario, con la suficiencia de materiales, con el salario, con la relación con los estudiantes y con la salud) sobrepasaron las puntuaciones de las tres categorías del agotamiento profesional (*burnout*): desgaste emocional, despersonalización y carencia de logro profesional. En resumen, las facetas favorables o positivas de las labores sobrepasaron los aspectos negativos. Si se desea un tratamiento más amplio del sesgo mencionado, véase el segundo capítulo ya citado, en este mismo volumen.

Otra crítica se refiere a la falta de comparación de los docentes con otros grupos de trabajadores. En efecto, parecería que los niveles de agotamiento profesional detectados sobrepasan los grados encontrados en otras ocupaciones y, por ende, se hace imprescindible tomar medidas correctivas inmediatas para aliviar la problemática de los educadores. Sin embargo, esta suposición encubierta no ha sido comprobada. Sólo pudo localizarse una investigación en México al respecto; Juárez (2007) analizó muestras de cuatro ocupaciones: oficinistas, enfermeras, obreros y profesores (de los niveles medio superior y superior); el resultado: los docentes tuvieron menor posición respecto al distrés y los problemas de salud relacionados con el trabajo.

Si bien la literatura abunda en datos sobre los factores que inciden en el distrés, poco se ha trabajado sobre algunos factores protectores, menos aún respecto al balance entre los deterioros en la salud física y mental, y algunos de dichos aspectos defensores. Dicha confrontación daría una idea del grado de calidad de vida. Por lo tanto, es necesario conocer el nivel en el cual los docentes disfrutan (o sufren) su trabajo y cómo se refleja esto en su calidad de vida.

De acuerdo con la Organización Mundial de la Salud (OMS, WHO por sus siglas en inglés) (WHO, 1997), la calidad de vida se refiere a “la percepción de los individuos como su posición en la vida en el contexto de la cultura y los sistemas de valores en los cuales viven y en relación con sus metas, expectativas, estándares y preocupaciones”. Se nota, entonces, una marcada tendencia hacia la consideración de los aspectos subjetivos en vez de los objetivos, tales como ingreso per cápita, servicios municipales, etc. (Para una descripción de estos enfoques, véase el capítulo 1 en este mismo libro).

Ahora bien, no existe un acuerdo respecto a los factores integrantes de la calidad de vida. Arias Galicia (capítulo 1, ya citado) pasó revista a las muy diversas concepciones y elementos de la misma, tanto desde el ángulo objetivo como el subjetivo. Sin embargo, atendiendo la definición de la OMS se trata de conocer el grado en el cual las personas consideran su situación dentro de la organización de trabajo.

Así pues, el objetivo del presente capítulo consiste en investigar el estado en el cual algunos factores que pueden considerarse como integrantes de dicha calidad son experimentados tanto por los docentes y como por otro tipo de trabajadores.

Un modelo importante a este respecto es el de “esfuerzo-recompensa” de Siegrist (1996; 2010). En él se establece la posibilidad de un desequilibrio entre estas variables, el cual puede conducir a distrés y, por ende, a enfermedades, especialmente las cardiovasculares, según se ha encontrado en múltiples investigaciones. Tsutsumi y Kawakami (2004), así como Von Vegchel, De Jonge, Bosman y Schaufeli (2005), para verificar la validez del modelo llevaron a cabo revisiones de informes de investigación relativos a la influencia de los elementos de esta perspectiva teórica sobre la salud. En este modelo, el esfuerzo se contempla desde dos perspectivas: extrínseco e intrínseco (o sobreimplicación); el primero se refiere al desempeño de las obligaciones adquiridas en el trabajo y el grado de control sobre las mismas (por ejemplo, por la falta de tiempo para terminarlas, o por interrupciones frecuentes, o por las faenas demandantes físicamente); el esfuerzo intrínseco o sobreimplicación se refiere a la imposibilidad de desprenderse mentalmente del trabajo, inclusive a la hora de dormir. Las recompensas se dan primordialmente por el salario, el reconocimiento a los logros (lo cual incrementa la autoestima) y el estatus (es decir, la posición jerárquica del cargo, el cual puede verse amenazado por la inseguridad en el empleo, por ejemplo). Puede apreciarse fácilmente: las demandas y las recompensas se relacionan con los aspectos psicosociales. Este modelo toma en consideración el principio de la reciprocidad: se espera una compensación equivalente al esfuerzo. Cuando la persona siente un desequilibrio entre ambos elementos, pueden surgir experiencias de angustia, enojo, depresión y desmoralización conducentes al distrés y, en consecuencia, a las enfermedades.

Por ejemplo, Smith, Roman, Dollard, Winefield y Siegrist (2005), entre 102 habitantes de Adelaida, Australia, encontraron claras asociaciones entre los resultados del Modelo de Esfuerzo-Recompensa, el enojo y los padecimientos cardiovasculares.

Por lo tanto, en esta investigación se incluyó también la percepción de la salud, tanto física como mental, experimentada por las personas. Si éstas sienten un cierto grado de desequilibrio, entonces se espera disminución en ambos tipos de salud. Con esta base se formuló la hipótesis siguiente:

- Hipótesis 1. El grado de desequilibrio entre esfuerzo y recompensas estará correlacionado negativamente con las percepciones de salud física y mental.

Dentro de las recompensas tiene un lugar el salario, sobre todo desde el punto de vista de la satisfacción con el mismo. Hay evidencias de que los aspectos psicosociales tienen mucho peso en la intención de permanecer o salir de la organización, inclusive más que el monto absoluto de la retribución económica (Arias Galicia, 2017). Por ende, se considera aquí un aspecto psicológico: la satisfacción con la paga. Se espera, entonces, una correlación entre dicha satisfacción y el componente de las recompensas en el modelo de Siegrist (1996; 2010).

Hipótesis 2. La correlación entre las recompensas y la satisfacción con el salario será positiva.

Por otro lado, Herzberg, Mausner y Snyderman (1959) propusieron una separación respecto al trabajo: la carencia de elementos en el entorno del mismo (compañeros, superior, salario, etc.) conducían a la insatisfacción, mientras que los factores pertenecientes al trabajo en sí mismo (autonomía, logro, responsabilidad, autorrealización, etc.) conducían a la satisfacción y la motivación. Así, se esperaría una asociación negativa entre el esfuerzo intrínseco del modelo de Siegrist (2010) y la satisfacción también intrínseca con el trabajo. En el modelo de este autor, la sobreimplicación significa un esfuerzo invasor de la vida privada, una atención continuada sobre los aspectos del trabajo, inclusive más allá de los horarios normales, prácticamente una obsesión; por lo tanto, ya no consiste en disfrutar las labores.

Hipótesis 3. La asociación entre el esfuerzo intrínseco y la satisfacción intrínseca en el trabajo será negativa; lo mismo ocurrirá con los factores de la inmersión.

Por su parte, Schaufeli, Salanova, González Romá y Bakker (2002) dieron a conocer su propuesta del concepto de “inmersión (engagement) en el trabajo”. De acuerdo con estos autores: “[...] se define como un estado mental positivo y pleno relativo al trabajo caracterizado por tres componentes: vigor, dedicación y absorción” (2002:74), el cual no es momentáneo sino persistente e integral pues no se refiere a un objeto, a una persona, a un comportamiento o a un suceso. Por su parte, el *vigor* se conceptúa como estados de alta energía y resiliencia mental, así como el deseo de realizar bastante esfuerzo y mantener la persistencia, aun cuando surjan dificultades para llevar a cabo el trabajo. La “dedicación” se entiende como un sentimiento de entusiasmo, significado, orgullo, inspiración y resto. La “absorción” se refiere a la alta concentración y la fascinación conducente a no sentir pasar el tiempo, al grado tal que en ocasiones es difícil desprenderse

del trabajo. De hecho, la inmersión puede considerarse como un factor protector contra las facetas inconvenientes del trabajo.

Hipótesis 4. Las asociaciones entre los tres componentes de la inmersión con la satisfacción intrínseca con el trabajo serán negativas.

Puesto que numerosas investigaciones han demostrado las repercusiones negativas del distrés y el agotamiento profesional (*burnout*) sobre la salud física y mental (véase Ganster y Rosen, 2013), si se desea una revisión de los enfoques y las consecuencias así como de los mecanismos del distrés en el trabajo; DeVries y Wilkerson, en 2003, publicaron una revisión de los efectos del distrés en el trabajo desde una perspectiva global), se esperaría, entonces, lo opuesto, es decir una asociación positiva entre los factores de la inmersión, descritos en el párrafo anterior, y la salud en sus dos facetas.

Hipótesis 5. Los tres componentes de la inmersión mostrarán asociaciones positivas con la salud física y la mental.

Además, se sometió también a prueba la conjetura mencionada enseguida:

Hipótesis 6. Las medias aritméticas de los componentes del Modelo de Esfuerzo-Recompensa, de la salud (tanto física como mental, de la satisfacción con el salario, y de la satisfacción intrínseca, serán semejantes entre los practicantes de las diversas ocupaciones.

Así pues, para tener un mejor panorama de la calidad de vida de los docentes universitarios y compararla con la de otro tipo de trabajadores, se decidió llevar a cabo la presente investigación.

## MÉTODO

### *Participantes*

Participaron 151 profesionistas, personas con mando dentro de las organizaciones, así como 269 trabajadores de las infanterías (oficinistas, obreros, vendedores y técnicos) y 318 docentes universitarios (de tiempo completo, medio tiempo y por horas), accedieron voluntariamente a responder un cuestionario integrado por los instrumentos mencionados más adelante. Entonces, el total de la muestra fue de 738 casos.

Los datos demográficos resultaron así: 49.6% de mujeres y 50.4% de hombres. Las edades se distribuyeron de la siguiente manera: de 21 a 30 años, 28%; de 31 a 40, 29%; de 41 a 50, 26.3%; de 51 a 60, 11.4%; de 61 a 70, 4.2%, y más de 70, 1.1%. Asimismo, 42.8% vivía sin pareja y 57.2% habitaba con una pareja. Por otra parte, 1.2% contaba con nivel escolar de primaria; 8.7%, de secundaria; 20.6%, bachillerato; 8.2%, tres años o más de profesional; 34.5%, profesional, y 26.8% tenía maestría o doctorado.

Respecto a la experiencia de trabajo, las cifras obtenidas fueron: menos de un año, 4.4%; de uno a cinco años, 17.7%; de seis a diez, 19.6%; de 11 a 20, 24.2%; de 21 a 30, 23.5% y 31 o más, 10.3 por ciento.

El área de trabajo de los docentes se distribuyó así: ciencias exactas, 19.7%; ciencias biológicas, 9.2%; ciencias de la salud (medicina, psicología, enfermería, farmacia), 23.8%; ciencias sociales (derecho, sociología), 26.1%, y ciencias económico-administrativas, 21.2 por ciento.

La muestra no fue tomada al azar sino por conveniencia.

### *Procedimiento*

Como parte de la asignatura de Diseños y Métodos de Investigación I, los estudiantes del curso, divididos en grupos de tres, aplicaron las encuestas, las capturaron, limpiaron los datos mediante un programa en excel y presentaron un informe. Posteriormente, dos ayudantes del investigador conjuntaron todos los datos y los sometieron un proceso de verificación de la captura.

Los cuestionarios fueron respondidos voluntariamente; se incluyó una cláusula de confidencialidad.

### *Instrumentos*

Se tomaron las herramientas de medición siguientes:

- Modelo de Esfuerzo-Recompensa-Desequilibrio, construido por Siegrist (1996), el cual cuenta con 23 reactivos. Los primeros 17 presentan una escala de respuesta del 1 al 5. Los últimos se responden con cuatro opciones. El desequilibrio se calcula a partir de una fórmula proporcionada por el autor.
- WHO-BREF. Este cuestionario fue diseñado por la OMS (WHO, 1997). Consta de una total de 24 enunciados, sin embargo, para esta investigación sólo se tomaron siete correspondientes a la salud física y seis para medir la salud mental. Se contestan con una escala de 1 a 5.

- Satisfacción con el salario. Heneman y Schwab (1985) elaboraron este cuestionario, cuya versión original consta de 20 ítems. Para el presente trabajo sólo se tomaron diez. La escala va de 1 (totalmente insatisfecho) a 7 (totalmente satisfecho).
- Satisfacción intrínseca. Weiss, Dawis, England y Lofquist (1967) son los autores. Consta de 20 reactivos originalmente. A fin de no alargar demasiado el inventario sólo se tomaron los diez correspondientes a la satisfacción intrínseca, es decir, al trabajo en sí mismo y no a las situaciones del entorno. La escala va de 1 (totalmente insatisfecho) a 7 (totalmente satisfecho).
- Inmersión (*engagement*). Schaufeli (2011) diseñó este instrumento, el cual contiene 15 enunciados, respondidos en una escala de 0 (nunca) a 6 (diariamente).

De conformidad con las sugerencias de Podsakoff, MacKenzie, Lee y Podsakoff (2003), a fin de evitar el error del método común, los cuestionarios elegidos para la presente investigación se respondieron con diferentes opciones, como puede verse en los párrafos anteriores. El resumen respecto a los instrumentos, el número de reactivos y las respectivas opciones de respuesta se encuentra en la siguiente tabla.

TABLA 1  
INSTRUMENTOS, VARIABLES, NÚMERO DE REACTIVOS  
Y OPCIONES DE RESPUESTA

<i>Variables</i>	<i>Número de reactivos</i>	<i>Opciones de respuesta</i>
Esfuerzo extrínseco	10	1 a 5
Recompensa	7	1 a 5
Esfuerzo intrínseco	6	1 a 4
WHO-BREF (salud)	13	1 a 5
Satisfacción con el salario	10	1 a 7
Satisfacción intrínseca	10	1 a 7
Inmersión	15	0 a 6

FUENTE: elaboración propia.

### *Criterios de inclusión y exclusión*

La instrucción para los aplicadores fue dirigirse a docentes de cualquier institución de educación superior, así como a trabajadores del sector público o del privado, de

cualquier sexo y cargo. El único criterio de exclusión fue el de no aplicar el instrumento a estudiantes de cualquier nivel o institución educativa. La edad para participar fue de 18 años en adelante.

### *Análisis estadístico*

De conformidad con las hipótesis, se procedió a calcular el análisis multivariado de las covarianzas, controlando el efecto de las variables sexo, edad y antigüedad en la organización; igualmente se obtuvieron las correlaciones Pearson. Antes se estimó también el índice alfa de Cronbach.

## RESULTADOS

En la tabla 2 pueden observarse las medias aritméticas dadas por los participantes a los diversos factores de los cuestionarios aplicados, así como las desviaciones estándar y la significación estadística de las diferencias al aplicar un análisis de covarianza, controlando el efecto de las variables sexo, edad y antigüedad en la organización.

En lo tocante al esfuerzo extrínseco, quienes exhibieron una media superior fueron las personas con responsabilidad de conducción de otros en las organizaciones y los profesionistas (12.75) seguidos por los docentes (12.12) y, en el último lugar, los trabajadores sin mando (11.36) con  $p = .014$ . Enseguida pueden verse las medias del esfuerzo intrínseco o sobreimplicación, en el mismo orden anterior: 11.26, 11.16 y 10.56,  $p = .036$ . Nuevamente, en el mismo orden: 47.27, 46.88 y 45.49,  $p = .023$ , en cuanto a la recompensa. En el desequilibrio no se presentaron diferencias estadísticamente significativas ( $p = .979$ ) y las puntuaciones resultaron iguales en las tres categorías de trabajadores (0.15); si se comparan con la media internacional es de .65 (Juárez, 2010), los trabajadores se mostraron con menor desequilibrio entre el esfuerzo y la recompensa.

Tampoco en la salud física hubo diferencias notables desde el ángulo estadístico ( $p = .223$ ), siendo los docentes quienes mostraron una mayor puntuación (3.74), seguidos por los directivos y profesionistas (3.68) y, finalmente, los trabajadores de las infanterías (3.65). En la salud mental, los profesores dieron el puntaje superior (3.77) y, enseguida, los directivos y profesionistas (3.61) y al final los trabajadores sin mando (3.58).

Los directivos y profesionistas se mostraron más satisfechos con la remuneración económica (4.16), les siguieron los docentes (4.10) y quienes no tenían mando (3.72) dieron la puntuación menor ( $p = .000$ ). Las medias de la satisfac-



TABLA 2  
 MEDIAS, DESVIACIONES ESTÁNDAR Y SIGNIFICACIÓN POR PUESTO,  
 CONTROLANDO LAS VARIABLES SEXO, EDAD Y ANTIGÜEDAD  
 EN LA ORGANIZACIÓN. CUERNAVACA, MORELOS

<i>Variables</i>	<i>Puesto</i>	<i>Media</i>	<i>Desviación típica</i>	<i>n</i>	<i>P</i>
Esfuerzo extrínseco	Mandos y profesionistas independientes	(1.27) 12.75	4.27809	148	
	Sin mando	(1.13) 11.36	4.50541	235	.014
	Docentes	(1.21) 12.12	4.58939	312	
Esfuerzo intrínseco	Mandos y profesionistas independientes	(1.87) 11.26	2.78812	148	
	Sin mando	(1.51) 10.56	3.12676	235	.036
	Docentes	(1.59) 11.16	3.09722	312	
Recompensa	Mandos y profesionistas independientes	(6.75) 47.27	6.92583	148	
	Sin mando	(6.50) 45.49	8.97071	235	.023
	Docentes	(6.70) 46.88	8.02946	312	
Desequilibrio	Mandos y profesionistas independientes	.15	.06627	148	
	Sin mando	.15	.11804	235	.979
	Docentes	.15	.09711	312	
Salud física	Mandos y profesionistas independientes	3.68	.60486	148	
	Sin mando	3.65	.63622	235	.223
	Docentes	3.74	.67885	312	
Salud mental	Mandos y profesionistas independientes	3.61	.62039	148	
	Sin mando	3.58	.63835	235	.001
	Docentes	3.77	.67912	312	
Satisfacción salario	Mandos y profesionistas independientes	4.16	1.20085	148	
	Sin mando	3.72	1.14881	235	.000
	Docentes	4.10	1.09650	312	

TABLA 2 (CONTINUACIÓN)

<i>Variables</i>	<i>Puesto</i>	<i>Media</i>	<i>Desviación típica</i>	<i>n</i>	<i>P</i>
Satisfacción intrínseca	Mandos y profesionistas independientes	4.81	1.11644	148	
	Sin mando	4.87	.95291	235	.039
	Docentes	5.04	.98785	312	
Vigor	Mandos y profesionistas independientes	4.46	1.04892	148	
	Sin mando	4.57	1.00065	235	.118
	Docentes	4.68	1.05694	312	
Dedicación	Mandos y profesionistas independientes	4.58	1.08894	148	
	Sin mando	4.60	1.05652	235	.124
	Docentes	4.78	1.08253	312	
Absorción	Mandos y profesionistas independientes	4.46	1.05154	148	
	Sin mando	4.28	1.13171	235	.030
	Docentes	4.57	1.06305	312	

NOTA: en las tres variables correspondientes al Modelo de Esfuerzo-Recompensa-Desequilibrio se colocó entre paréntesis el promedio para efectos de comparación entre los tres factores y con los demás instrumentos. Fuera del paréntesis está el resultado del cálculo de acuerdo con la fórmula de Siegrist (1996, 2010).

FUENTE: elaboración propia.

ción intrínseca fueron: 5.04 de los docentes, 4.87 para los trabajadores sin mando y 4.81 para los ejecutivos y profesionistas ( $p = .039$ ).

Ahora bien, tratándose de la inmersión (*engagement*), dividida en tres factores, los resultados fueron: vigor, 4.68 (docentes), 4.57 (personas sin mando) y 4.46 (ejecutivos y profesionistas), con una  $p = .118$ , o sea, sin importancia estadística. En dedicación, nuevamente en el mismo orden, 4.78, 4.60 y 4.58, con  $p = .124$ , es decir, no hay desemejanza importante. En absorción, el primer lugar fue ocupado por los docentes (4.57), enseguida los ejecutivos y profesionistas (4.46) y los trabajadores sin mando (4.28) con  $p = .030$ .

Como se mencionó en la nota de la tabla 2, aparecen entre paréntesis los promedios divididos entre el número de reactivos (pues cada factor contiene un número diferente de ítems) para poder establecer una comparación entre los tres factores del mismo modelo de Siegrist (1996, 2010) y los demás instrumentos. Ahí puede constatarse: las recompensas percibidas superan en mucho las medias de los dos tipos de esfuerzo; en otras palabras, los aspectos favorables del trabajo superan a los que pudieran considerarse nocivos.

Dado el interés de la presente investigación centrado en los docentes, comparados con los otros casos de ocupaciones diferentes, se consideró justificado el análisis separado de las correlaciones. Así, en la tabla 3 se presentan las correspondientes a los docentes.

Se encontró una correlación espuria de 0.866 entre el desequilibrio y el esfuerzo intrínseco, pues en el cálculo del primero se considera el segundo. Lo mismo ocurre entre el primero citado y la recompensa; por ende, no es conveniente tomar en consideración estas asociaciones.

Como puede observarse en la tabla 3, las correlaciones entre ambos tipos de esfuerzo (extrínseco e intrínseco) denotaron correlaciones negativas con la salud física (-0.124,  $p = .05$  y -0.237,  $p = .01$ ) respectivamente. En cuanto a la salud mental, el esfuerzo intrínseco (o sobreimplicación) mostró una correlación mayor (-0.191,  $p = .01$ ), comparada con el esfuerzo físico (-0.110,  $p > .05$ ). Deben notarse los signos negativos de estas asociaciones. La asociación más alta de la salud mental se presentó con la salud física (0.763,  $p \leq .01$ ).

En cuanto a la recompensa, las correlaciones fueron: 0.200 ( $p = .05$ ) con la salud física y 0.277 ( $p = .01$ ) con la salud mental, 0.202 ( $p = .01$ ) con la satisfacción intrínseca con el trabajo.

La satisfacción con el salario mostró signos positivos en su correlación con la salud, tanto física (0.232,  $p \leq .01$ ) como mental (0.285,  $p \leq .01$ ); esta variable exhibió una correlación de 0.326 ( $p \leq .01$ ) con la recompensa, como era de esperarse.

Asimismo, la correlación más alta de la satisfacción intrínseca con el trabajo (0.537,  $p \leq .01$ ) se encontró con la salud mental, seguida con la satisfacción con el salario y la salud física (0.452 y 0.448,  $p \leq .01$ ) respectivamente.

En lo tocante a los tres factores de la inmersión (*engagement*) la superior del vigor fue con la salud mental (0.614,  $p \leq .01$ ) y, después, (0.577,  $p \leq .01$ ) con la satisfacción intrínseca. El orden descendente surgió así: 0.545 ( $p \leq .01$ ) con la salud física y 0.282 ( $p \leq .01$ ) con la satisfacción con el salario. Respecto a la dedicación, las correlaciones se encontraron de la siguiente forma: 0.582 ( $p \leq .01$ ) con la satisfacción intrínseca, 0.522 ( $p \leq .01$ ) con la salud mental, 0.516 ( $p \leq .01$ ) con la salud física, 0.332 ( $p \leq .01$ ) con la satisfacción con el salario, y 0.123 ( $p \leq .05$ ) con

TABLA 3  
CORRELACIONES PEARSON ENTRE LAS VARIABLES MENCIONADAS.  
PROFESORES UNIVERSITARIOS DE CUERNAVACA, MORELOS, MÉXICO (N = 312)

<i>Variables</i>	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
1. Esfuerzo extrínseco	.784										
2. Esfuerzo intrínseco	.450**	.720									
3. Recompensa	-.478**	-.280**	.784								
4. Desequilibrio	.866**	.407**	-.765**	—							
5. Salud física	-.124*	-.237**	.200*	-.156**	.833						
6. Salud mental	-.110	-.191**	.277**	-.160**	.763**	.841					
7. Satisfacción con el salario	-.137*	-.108	.326**	-.182**	.232**	.285**	.948				
8. Satisfacción intrínseca	.006	-.051	.202**	-.065	.448**	.537**	.452**	.856			
9. Vigor	.000	-.101	.113*	-.044	.545**	.614**	.282**	.577**	.916		
10. Dedicación	.021	-.015	.123*	-.028	.516**	.552**	.332**	.582**	.836**	.920	
11. Absorción	.074	.034	.045	.054	.384**	.413**	.296**	.438**	.746**	.800**	.892

\* $p \leq .05$ ; \*\* $p \leq .01$ .

NOTA: en la diagonal principal se incluyeron los índices alfa de confiabilidad.

FUENTE: elaboración propia.

la recompensa. La absorción exhibió las siguientes asociaciones: 0.438 con la satisfacción con el trabajo, 0.413 con la salud mental, 0.384 con la salud física y 0.296 con la satisfacción con el salario. Todas estas correlaciones fueron significativas al .01.

Como puede apreciarse fácilmente, las asociaciones mencionadas se corresponden con las expectativas teóricas. Además, los índices de confiabilidad resultaron entre los estándares aceptados internacionalmente, los menos elevados fueron los correspondientes a los factores de esfuerzo y recompensa.

Ahora bien, en cuanto a las correlaciones entre las variables en el caso de quienes no ejercían la profesión docente, pueden verse en la tabla 4. En la diagonal principal de incluyeron los índices alfa de confiabilidad, los cuales resultaron aceptables. Los mejores fueron los relativos a la satisfacción con el salario (0.943) y la satisfacción intrínseca (0.926). El menor índice lo obtuvo el sobreenvolucramiento o esfuerzo intrínseco (0.704).

Nuevamente, la correlación espuria se encontró entre el desequilibrio y la recompensa, pues en el cálculo del primero se toma en cuenta la segunda.

En la mencionada tabla 4 se observan las siguientes asociaciones significativas de la variable esfuerzo extrínseco: 0.427 ( $p = .01$ ) con el esfuerzo extrínseco, -0.424 con la recompensa ( $p = .01$ ), 0.789 ( $p = .01$ ) con el desequilibrio, -0.185 con la salud física ( $p = .01$ ) y -0.140 ( $p = .01$ ) con la salud mental. La correlación fue de -0.104 ( $p = .05$ ) con el vigor.

Respecto al esfuerzo intrínseco, los nexos se presentaron de la siguiente forma: -0.290 con la recompensa y 0.388 ( $p = .01$ ) con el desequilibrio.

La recompensa rindió las siguientes correlaciones: 0.264 con la salud física ( $p = .01$ ), 0.254 con la salud mental, 0.367 ( $p = .01$ ) con la satisfacción con el salario, 0.360 ( $p = .01$ ) con la satisfacción con el trabajo, 0.210 ( $p = .01$ ) con el vigor y 0.202 ( $p = .01$ ) con la dedicación.

Las correlaciones entre el desequilibrio y las demás variables fueron: salud física, -0.166 ( $p = .01$ ); salud mental, -0.113 ( $p = .01$ ); satisfacción con el salario, -0.185 ( $p = .01$ ), y satisfacción intrínseca con el trabajo, -0.181 ( $p = .01$ ). No se presentaron asociaciones significativas con el vigor, la dedicación y la absorción.

Con la salud mental, la correlación de la salud física resultó de 0.711 ( $p = .01$ ), con la satisfacción con el salario fue de 0.191 ( $p = .01$ ), con la satisfacción intrínseca con el trabajo, 0.435 ( $p = .01$ ); con el vigor, 0.480 ( $p = .01$ ); con la dedicación, 0.448 ( $p = .01$ ), y con la absorción, 0.329 ( $p = .01$ ).

La salud mental presentó las conexiones mencionadas enseguida: satisfacción con el salario, 0.178 ( $p = .01$ ); satisfacción intrínseca con el trabajo, 0.435 ( $p = .01$ ); con el vigor 0.467 ( $p = .01$ ); con la dedicación, 0.440 ( $p = .01$ ), y con la absorción, 0.267 ( $p = .01$ ).

TABLA 4  
CORRELACIONES PEARSON ENTRE LAS VARIABLES MENCIONADAS.  
PROFESIONISTAS, PERSONAS CON Y SIN MANDO. CUERNAVACA, MORELOS (N = 385)

Variables	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
1. Esfuerzo extrínseco	.721										
2. Esfuerzo intrínseco	.427**	.704									
3. Recompensa	-.424**	-.290**	.864								
4. Desequilibrio	.789**	.388**	-.719**	—							
5. Salud física	-.185**	-.317**	.264**	-.166**	.758						
6. Salud mental	-.140**	-.302**	.254**	-.113*	.711**	.757					
7. Satisfacción con el salario	-.090	-.111*	.367**	-.185**	.191**	.178**	.943				
8. Satisfacción intrínseca	-.074	-.158**	.360**	-.181**	.435**	.435**	.464**	.926			
9. Vigor	-.104*	-.126*	.210**	-.084	.480**	.467**	.223**	.483**	.858		
10. Dedicación	-.059	-.071	.202**	-.069	.448**	.440**	.251**	.527**	.791**	.887	
11. Absorción	-.030	.008	.099*	-.026	.329**	.287**	.244**	.355**	.652**	.683**	.866

\*  $p \leq .05$ ; \*\*  $p \leq .01$ .

NOTA: en la diagonal principal se incluyeron los índices alfa de confiabilidad.

FUENTE: elaboración propia.

A su vez, la satisfacción con el salario mostró las siguientes asociaciones: satisfacción con el trabajo, 0.464 ( $p = .01$ ); el vigor, 0.223 ( $p = .01$ ); la dedicación, 0.251 ( $p = .01$ ), y la absorción, 0.244 ( $p = .01$ ).

Asimismo, 0.464 ( $p = .01$ ) fue la correlación entre la satisfacción intrínseca con el trabajo y el vigor, mientras que fue de 0.527 ( $p = .01$ ) con la dedicación y de 0.355 ( $p = .01$ ) con la absorción.

Las correlaciones entre las tres escalas de la inmersión fueron: del vigor con la dedicación, 0.791 ( $p = .01$ ), y con la absorción 0.652 ( $p = .01$ ). De esta última con la dedicación resultó de 0.683 ( $p = .01$ ).

## COMENTARIOS

La hipótesis 1 se comprobó pues en las dos tablas de correlaciones (docentes, por una parte, y por la otra personas sin esa profesión) las correlaciones resultaron negativas. Se refuerzan así los hallazgos de Siegrist (1996, 2010) respecto al desequilibrio y sus repercusiones en la salud física. Igualmente, Gómez y Moreno (2010), en una investigación entre 251 docentes de Bogotá, Colombia, informaron de asociaciones entre el desequilibrio, la salud, los trastornos psicossomáticos, la ansiedad y la depresión.

En cuanto a la hipótesis 2, que indica la expectativa de asociaciones entre las recompensas y la satisfacción con el salario, también recibió confirmación, como puede verse en las tablas 2 (docentes) y 3 (otras ocupaciones).

La hipótesis 3 se vio parcialmente confirmada. En el caso de los docentes, la correlación entre el esfuerzo intrínseco y la satisfacción intrínseca fue casi nula, mientras en el grupo de los otros trabajadores fue negativa (véanse las tablas 2 y 3). En referencia a la inmersión (hipótesis 4) en este último colectivo fueron negativas en dos de los factores; en la muestra de profesores las relaciones resultaron semejantes a los integrantes de la otra muestra, aunque no alcanzaron significación estadística.

La hipótesis 5 fue confirmada pues en ambas muestras los tres componentes de la inmersión mostraron correlaciones positivas con la salud física y la mental; dichas asociaciones fueron mayores en el grupo de los docentes.

La hipótesis 6 fue parcialmente confirmada pues los docentes mostraron mejores niveles en unas variables, así como mayor promedio de absorción, mientras que en el vigor y la dedicación no hubo diferencias al compararlos con los otros trabajadores, aunque si bien las diferencias fueron significativas estadísticamente, desde un punto de vista práctico no alcanzaron un punto (1.0).

Ahora bien, es importante señalar algunas diferencias y semejanzas entre los tres grupos ocupacionales considerados en la presente investigación.

Sería de esperarse una puntuación más elevada en el esfuerzo extrínseco por parte de los trabajadores sin mando, pues se supone una labor mayormente intelectual de los directivos y docentes; sin embargo, el primer grupo mencionado presentó el puntaje mayor, siendo los académicos quienes proporcionaron la menor. En cambio, en el esfuerzo intrínseco o sobreinvolucramiento el primer grupo citado exhibió la puntuación menor (10.75), mientras que la más elevada correspondió a las personas con mando, quizá porque se encuentran en una situación más competitiva pues deben mostrar resultados tangibles de su trabajo. Los mentores estuvieron en la posición media pues no están sujetos a las presiones de los últimos mencionados, y si bien tiene responsabilidades, éstas son menores que las de los participantes de menor nivel en la escala de ocupaciones.

Por el contrario, en lo que se refiere a las recompensas, las personas con mando mostraron la mayor puntuación y los participantes de las infanterías el menor. Los profesores se situaron en el medio. De acuerdo con el Observatorio Laboral (2013), en la gráfica correspondiente al tercer trimestre de ese año, las personas dedicadas a la didáctica, la pedagogía y el currículo obtenían aproximadamente 70% del ingreso mensual de quienes laboraban en la administración y la gestión de empresas. En ese informe no fue posible distinguir entre los diversos niveles educativos. En la tabla 2 pueden verse las cifras correspondientes a la satisfacción con el salario, en donde los profesionistas y los directivos en comparación con los docentes marcan una diferencia de .06 en sus promedios. En otros términos, pese a los distintos emolumentos, los últimos no mostraron significativamente menor satisfacción en este rubro.

En conformidad con los hallazgos de Siegrist (1996, 2010), parece no existir riesgo de afectaciones cardiovasculares en estas muestras, si se toman en consideración los resultados del desequilibrio, pues las medias obtenidas resultan bajas (.15) en comparación con las encontradas en el ámbito internacional, las cuales son de .65 (Juárez, 2010).

En cuanto a la salud física percibida por los propios participantes, no se presentaron diferencias importantes, pues la puntuación de los tres conjuntos está un tanto por encima del punto medio del intervalo. Si bien existen diferencias individuales, este resultado implica una sensación de bienestar biológico adecuado de los respondientes.

Es importante señalar la puntuación de los académicos en referencia a la salud mental, pues dieron la puntuación mayor (3.77); en cambio, las personas con mando dentro de las organizaciones proporcionaron la menor, y en el medio se encuentran las personas sin mando. Aquí es importante recordar también la mayor



puntuación en las recompensas de este grupo: parecería existir un desbalance pues se logran, aparentemente, con más preocupaciones y distrés. Algo semejante parece ocurrir en cuanto a los dos tipos de esfuerzo.

Por el contrario, las personas con mando se mostraron más satisfechas con el salario, seguidas por los mentores y, finalmente, las personas de los trabajos operativos. Este resultado no es de extrañar pues, en términos generales, los participantes del primer grupo obtienen remuneraciones más elevadas en comparación con los otros dos grupos.

Los profesores mostraron la puntuación más elevada en referencia a la satisfacción intrínseca, es decir, en cuanto al trabajo en sí mismo. De hecho, fue la puntuación más elevada en todos los factores en los cuales se obtiene mediante la división de la suma de las puntuaciones individuales y se divide entre el número de reactivos a fin de facilitar la interpretación del resultado. En cambio, en el factor recompensa la puntuación está dada por una sumatoria a la cual se le agrega un factor de corrección, en conformidad con las instrucciones de Siegrist (2010).

En las puntuaciones de los dos primeros factores de la inmersión (vigor y dedicación), los tres grupos dieron resultados sin diferencias significativas, aunque en los dos, los mentores exhibieron la puntuación mayor. En cambio, en la absorción los docentes proporcionaron el promedio más elevado, seguidos por los mandos y al último, las personas sin mando. Este resultado va en línea con el tipo de labores intelectuales, las cuales se caracterizan por requerir mayor concentración.

De acuerdo con los principios teóricos, las correlaciones entre los dos tipos de salud (física y mental) deberían arrojar correlaciones negativas con los dos tipos de esfuerzo (intrínseco y extrínseco) lo cual ocurrió de manera significativa. Además, es preciso hacer énfasis en un punto: prácticamente todas las correlaciones resultaron en conformidad con las expectativas teóricas, con lo cual se refuerzan los modelos de Esfuerzo-Recompensa-Desequilibrio y el de Inmersión (vigor, dedicación e inmersión).

Por su parte, la Organization for Co-operation and Economic Development (OCED, 2009) llevó a cabo el proyecto TALIS (Teaching and Learning International Survey) entre 23 países miembros de esa organización, en el cual uno de los puntos se refiere a la satisfacción de los docentes con su trabajo, aunque se trató de educadores del nivel secundaria; los mexicanos resultaron por arriba de la media y los más satisfechos fueron los noruegos.

Es necesario mencionar la existencia de investigaciones en las cuales la presencia del *burnout* entre los mentores universitarios no resultó alarmante; por ejemplo, Bravo, Valadez y Vaquero (2008), en su informe sobre una muestra de 252 docentes en México, escribieron: “En general, el puntaje promedio en el Inven-

tario señala que los docentes no presentan manifestaciones del *burnout* como resultado de su actividad docente” (2008:403).

De igual manera, Díaz, López y Varela (2012), al referirse a los resultados encontrados entre 82 docentes (44 de un colegio privado y 38 de uno público) de Barranquilla, Colombia, informaron: “Los resultados muestran bajos niveles de *burnout* en ambas instituciones” (2012:217).

Por el contrario, en una de las rarísimas pesquisas efectuadas en México sobre la satisfacción, Padilla, Jiménez y Ramírez (2008) entre 435 profesores de la Universidad Autónoma de Aguascalientes, informaron: 91% de ellos se mostró satisfecho con su trabajo; empero, respecto a la satisfacción con el salario 53% estuvo conforme, mientras que 61.5% lo estuvo en relación con la estabilidad laboral; 78% se mostró satisfecho con la libertad académica.

En el ámbito estadounidense, Johnsrud (2002) efectuó una revisión de muchas investigaciones sobre la calidad de vida de los docentes universitarios y llegó a una conclusión: conservar e incrementar dicha calidad es de trascendencia para las instituciones educativas por sus influencias sobre el espíritu académico, el cual redundaría en actitudes, comportamientos (tales como renunciar y alcanzar alto desempeño) y costos, entre otras repercusiones negativas; sin embargo, anotó, la calidad de vida raramente está en los programas de los directivos. Con seguridad lo mismo puede decirse también en el ámbito internacional.

La importancia de la inmersión en el trabajo para el desempeño de docentes se puso de manifiesto en una investigación de Bakker y Bal (2010): les pidieron a 54 profesores daneses novatos informar durante cinco semanas su grado de inmersión y luego lo compararon con su informe de desempeño, así como también con la evaluación del supervisor; tal como se esperaba, se presentó una correlación positiva entre ambas variables.

En Pakistán, Rehman, Khan y Afzal (2010), siguiendo el modelo de Siegrist (1996, 2010), encontraron un peso negativo de las recompensas, tanto monetarias como de reconocimiento, sobre el estrés, cuando aplicaron una encuesta entre 180 docentes de instituciones privadas.

Ahora bien, en cuanto a la comparación de los docentes con otras ocupaciones, en Colombia, Gómez Ortiz y Moreno (2010) contrastaron los promedios de los componentes del modelo de Siegrist (1996, 2010) entre aquéllos y enfermeras, choferes y otras personas con ocupaciones mixtas. Los educadores dieron puntuaciones más altas (17.6) en cuanto al esfuerzo extrínseco, mientras que los resultados fueron: enfermeras (14.9), choferes (15.1), personas con ocupaciones mixtas (14.3). Las cifras del esfuerzo intrínseco fueron: 18.0, 14.3, 15.3 y 14.5 respectivamente. Los promedios de las recompensas, también respectivamente: 43.7, 43.7, 28.9 y 39.82. Entonces, los mentores parecen ejercer mayores

esfuerzos pero perciben más grandes recompensas (en este último factor igual a las enfermeras). Las autoras no proporcionaron datos respecto al desequilibrio. La muestra estuvo conformada por 251 mentores de los niveles de primaria y secundaria.

Diazgranados, González y Jaramillo (2006) se alarmaron ante “[...] la idea de que ‘los maestros de Bogotá se están enloqueciendo’ debido a las difíciles condiciones en las que ejercen su labor educativa ha aparecido en las noticias recientemente con mucha frecuencia” (2006:45). Por lo tanto, decidieron efectuar una investigación entre 562 docentes de esa ciudad, en Colombia. En sus propias palabras: “[...] no se encontraron niveles de perturbación significativos y, por el contrario, se identificó una tendencia hacia el bienestar y un alto uso de estrategias para enfrentar dificultades de forma exitosa” (2006:45).

En resumen, los resultados de la presente investigación, y las demás citadas refuerzan la carencia de fundamentos de las noticias alarmistas respecto al malestar de los docentes universitarios y de ejecutivos y trabajadores en general, y confirma el lado contrario. Un problema estriba en la falta de acuerdos sobre los criterios para determinar cuándo las personas están libres o no del síndrome de agotamiento ocupacional (*burnout*); al respecto, consúltese el capítulo 28. “El síndrome de quemarse por el trabajo...”, en este mismo volumen. No obstante, es necesario incluir en las instituciones educativas de nivel terciario medidas tendientes a evitar cualquier situación en demérito de la calidad de vida de uno de los colectivos trascendentes de su operación: los profesores. Lo mismo puede decirse de todas las organizaciones respecto de sus trabajadores.

## BIBLIOGRAFÍA

- ALDRETE RODRÍGUEZ, M.A y O. CRUZ PÉREZ (2013), *Estrés laboral y burnout en docentes de educación superior en México*, Tuxtla Gutiérrez, Universidad de Ciencias y Artes de Chiapas.
- ARIAS GALICIA, L.F. (2015), *Los salarios y el compromiso de los trabajadores. (Más dinero=mayor entrega?)*, México, Bon.
- ARIAS GALICIA, L.F. (2017), “Malestar (¿o bienestar?) de los profesores universitarios”, en *Calidad de vida en las organizaciones, las familias y la sociedad*, Universidad Autónoma del Estado de Morelos/Juan Pablos.
- BAKKER, A.B. y P.M. BAL (2010), “Weekly Work Engagement and Performance: A Study among Starting Teachers”, en *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, vol. 83, pp. 189-206.

- BRAVO GONZÁLEZ, M.C.; A. VALADEZ RAMÍREZ y J.E. VAQUERO CÁZARES (2008), “Percepción de *burnout* en docentes universitarios y su relación con estrategias de afrontamiento”, en *Revista Mexicana de Psicología*, número especial, México, Sociedad Mexicana de Psicología, pp. 402-404.
- CASAS, J.; J.R. REPULLO, C. MINGO, P. SÁNCHEZ, A. AGUILERA PÉREZ y J. GUERRA (2004), “Adaptación de la escala Q-Labors a atención primaria”, en *Revista de Calidad Asistencial*, vol. 19, Elsevier, pp. 329-340.
- DEVRIES, M.W. y B. WILKERSON (2003), “Stress, Work and Mental Health: A Global Perspective”, en *Acta Psychiatrica*, vol. 15, núm. 1, pp. 44-53.
- DÍAZ BAMBULA, F.; A.M. LÓPEZ SÁNCHEZ y M.T. VARELA ARÉVALO (2012), “Factores asociados al síndrome de *burnout* en docentes de colegios de la ciudad de Cali, Colombia”, en *Universitas Psychologica*, vol. 11, núm. 1, Bogotá, Pontificia Universidad Javeriana, pp. 217-227.
- DÍAZGRANADOS, S.; C. GONZÁLEZ y R. JARAMILLO (2006), “Aproximación a las problemáticas psicosociales y a los saberes y habilidades de los docentes del distrito”, en *Revista de Estudios Sociales*, núm. 23, Bogotá, Universidad de los Andes, pp. 45-55.
- GANSTER, D.C. y C.C. ROSEN (2013), “Work Stress and Employee Health: A Multidisciplinary Review”, en *Journal of Management*, vol. 39, núm. 5, pp. 1085-1122.
- GARCÍA CUEVA, S.A.; M.R. LÓPEZ PALOMAR y M. PANDO MORENO (2013), “Retos e implicaciones del trabajo y la salud del docente de educación superior en el contexto actual”, en M.A. Aldrete Rodríguez y O. Cruz Pérez (coords.), *Estrés laboral y burnout en docentes de educación superior en México*, Tuxtla Gutiérrez, Universidad de Ciencias y Artes de Chiapas.
- GARCÍA VINIEGRAS, C.R. (1999), “Manual para la utilización del cuestionario de salud general de Goldberg. Adaptación cubana”, en *Revista Cubana de Medicina General Integral*, vol. 15, núm. 1, La Habana, pp. 88-97.
- GÓMEZ ORTIZ, V. y L. MORENO (2010), “Factores psicosociales del trabajo (demanda-control y desbalance esfuerzo-recompensa), salud mental y tensión arterial: un estudio con maestros escolares en Bogotá, Colombia”, en *Universitas Psychologica*, vol. 9, núm. 2, Bogotá, Pontificia Universidad Javeriana, pp. 393-407.
- GONZÁLEZ ZERMEÑO, M.E.; L.F. ARIAS GALICIA y A. JUÁREZ GARCÍA (2013), “Calidad de vida en el trabajo y agotamiento profesional (*burnout*) en docentes de distintos niveles educativos de Morelos”, en M.A. Aldrete Rodríguez y O. Cruz Pérez (coords.), *Estrés laboral y burnout en docentes de educación superior en México*, Tuxtla Gutiérrez, Universidad de Ciencias y Artes de Chiapas.

- HENEMAN, H.G. y D.P. SCHWAB (1985), "Pay Satisfaction: Its Multidimensional Nature and Measure", en *International Journal of Psychology*, vol. 29, pp. 129-141.
- HERZBERG, MAUSNER y SNYDERMAN (1959), *The Motivation to Work*, Nueva York, Wiley.
- JOHNSRUD, L.K. (2002), "Measuring the Quality of Faculty and Administrative Work Life: Implications for College and University Campuses", en *Research in Higher Education*, vol. 43, núm. 3, pp. 379-395.
- JUÁREZ GARCÍA, A. (2007), "Factores psicosociales, estrés y salud en distintas ocupaciones: un estudio exploratorio (Psychosocial Factors, Stress, and Health in Several Occupations: An Exploratory Study)", en *Investigación en Salud*, vol. IX, núm. 1, pp. 57-64.
- JUÁREZ GARCÍA, A. (2010), comunicación personal.
- LEY FEDERAL DEL TRABAJO (2012), disponible en <[http://stps.gob.mx/bp/micrositios/reforma\\_laboral/archivos/Noviembre.%20Ley%20Federal%20del%20Trabajo%20Actualizada.pdf](http://stps.gob.mx/bp/micrositios/reforma_laboral/archivos/Noviembre.%20Ley%20Federal%20del%20Trabajo%20Actualizada.pdf)>.
- MARTÍNEZ ALCÁNTARA, S.; I. MÉNDEZ RAMÍREZ y Ch. MURATA (2011), "Becas, estímulos y sus consecuencias sobre el trabajo y la salud de docentes universitarios", en *Reencuentro. Estudios sobre Educación*, núm. 61, pp. 57-70.
- MASLACH, C. y S. JACKSON (1981a), *Maslach Burnout Inventory*, Palo Alto, Consulting Psychologists Press.
- MASLACH, C. y S. JACKSON (1981b), "The Measurement of Experienced Burnout", en *Journal of Occupational Behavior*, vol. 2, pp. 99-113.
- MATUD AZNAR, M.P.; M.A. GARCÍA RODRÍGUEZ y M.J. MATUD AZNAR (2006), "Estrés y malestar en el profesorado", en *International Journal of Psychology and Psychological Therapy*, vol. 6, núm. 1, pp. 63-76.
- MORIANA ÉLVIRA, J.A. y J. HERRUZO CABRERA (2004), "Estrés y burnout en profesores", en *International Journal of Clinical and Health Psychology*, vol. 4, núm. 3, pp. 597-621.
- OBSERVATORIO LABORAL (2013), disponible en <<http://www.observatoriolaboral.gob.mx/ola/content/common/reporteIntegral/busquedaReporte.jsf#AnclaGrafica>>.
- ORGANISATION FOR CO-OPERATION AND ECONOMIC DEVELOPMENT (OCDE) (2009), "Regards sur l'éducation", disponible en <<http://dx.doi.org/10.1787/683037037066>>.
- PADILLA GONZÁLEZ, L.E.; I. JIMÉNEZ LOZA y M.D. RAMÍREZ GORDILLO (2008), "La satisfacción con el trabajo académico. Motivaciones y condiciones del entorno institucional que la afectan. El caso de una universidad

- pública estatal”, en *Revista Mexicana de Investigación Educativa*, vol. 13, núm. 38, México, Consejo Mexicano de Investigación Educativa, pp. 843-865.
- PODSAKOFF, F.M.; S.B. MACKENZIE, J. LEE y N.P. PODSAKOFF (2003), “Common Method Biases in Behavioral Research: A Critical Review of the Literature and Recommended Remedies”, en *Journal of Applied Psychology*, vol. 88, núm. 5, Washington, APA, pp. 879-903.
- REHMAN, S.; M. KHAN y H. AFZAL (2010), “An Investigative Relationship between Efforts-Rewards Model and Job Stress in Private Educational Institutions: A Validation Study”, en *International Journal of Business and Management*, vol. 5, núm. 3, pp. 42-51.
- SCHAUFELI, W. (2011), *Utrecht Work Engagement Scale*, Utrecht, Universidad de Utrecht.
- SCHAUFELI, W.; M. SALANOVA, V. GONZÁLEZ-ROMÁ y A.B. BAKKER (2002), “The Measurement of Engagement and Burnout: A Two Sample Confirmatory Factor Analytic Approach”, en *Journal of Happiness Studies*, núm. 3, Springer, pp. 71-92.
- SIEGRIST, J. (1996), “Adverse Health Effects of High-Effort/Low Reward Conditions”, en *Journal of Occupational Health Psychology*, vol. 1, núm. 1, pp. 27-41.
- SIEGRIST, J. (2010), “Effort-Reward Imbalance at Work and Cardiovascular Diseases”, en *International Journal of Occupational Medicine and Environmental Health*, vol. 23, núm. 3, pp. 279-285.
- SMITH, L.A.; A. ROMAN, M.F. DOLLARD, A.H. WINEFIELD y J. SIEGRIST (2005), “Effort-Reward Imbalance at Work: The Effects of Work Stress on Anger and Cardiovascular Disease Symptoms in a Community Sample”, en *Stress and Health*, vol. 21, Wiley, pp. 113-128.
- TSUTSUMI, A. y N. KAWAKAMI (2004), “A Review of Empirical Studies on the Model of Effort-Reward Imbalance at Work: Reducing Occupational Stress by Implementing a New Theory”, en *Social Science and Medicine*, vol. 59, núm. 11, pp. 2335-2359.
- VILORIA MARÍN, H. y M. PAREDES SANTIAGO (2002), “Estudio del síndrome de *burnout* o desgaste profesional en los profesores de la Universidad de los Andes”, en *Educere*, vol. 6, núm. 17, Mérida, Venezuela, Universidad de los Andes, pp. 29-36.
- VON VEGCHEL, N.; J. DE JONGE, H. BOSMAN y W. SCHAUFELI (2005), “Reviewing the Effort-Reward Imbalance Model: Drawing up the Balance of 45 Empirical Studies”, en *Social Science and Medicine*, vol. 60, núm. 5, pp. 1117-1131.

WEISS, D.J.; R.V. DAWIS, G.W. ENGLAND y L.H. LOFQUIST (1967), *Manual for the Minnesota Satisfaction Questionnaire*, Minneapolis, University of Minnesota Press.

WORLD HEALTH ORGANIZATION (WHO) (1997), *WHOQOL. Measuring Quality of Life*, Ginebra, WHO.

## 7. Satisfacción con la vida y en el trabajo, equidad en el salario y distrés

*L. Fernando Arias Galicia\**

*Carmen Camacho Cristiá\*\**

### RESUMEN

En el contexto mundial, los estudios sobre la satisfacción con la vida y en el trabajo, así como los relativos al distrés y los sentimientos respecto a la equidad en el salario han sido numerosos. Estas actitudes experimentadas por los trabajadores pueden repercutir en la vitalidad y el desempeño de las organizaciones. Sin embargo, la mayoría de las investigaciones se ha efectuado en grandes organizaciones y/o en países altamente industrializados. Hace falta conocer dichas actitudes en ciudades relativamente pequeñas de países en vías de desarrollo.

Por lo tanto, para esta investigación se tomó una muestra de 455 casos de personas mayores de 18 años, con antigüedad laboral mínima de seis meses, en seis municipios del sur del estado de Veracruz, México. Se informa aquí de las asociaciones encontradas en las variables indicadoras de la equidad en la paga, el distrés y dos tipos de satisfacción: en el trabajo y en la vida. A fin de verificar el peso relativo de estas variables sobre la satisfacción con la vida, se efectuó un análisis de regresión. La satisfacción intrínseca en el trabajo mostró el mayor peso (.395;  $p < .001$ ) y la equidad con la paga denotó el menor (-.036, no significativo). Se incluyen en el informe también las medias aritméticas y las correlaciones entre todas las variables. Se comentan los resultados a la luz de las teorías respectivas, se mencionan las limitaciones de la investigación y se ofrecen sugerencias para investigaciones futuras.

Palabras clave: satisfacción con la vida, satisfacción en el trabajo, equidad con el salario, distrés.

\* Universidad Autónoma del Estado de Morelos.

\*\* Universidad Veracruzana, campus Coatzacoalcos.



## ABSTRACT

Numerous pieces of research have been published about life and job satisfaction as well as those related to distress and pay equity; these attitudes may impact on the organization's performance and vitality. It has been documented that job satisfied workers tend to show high performance whereas less satisfied people not only exhibit low accomplishment but also tend to increase turnover and absenteeism rates. Now, the great majority of this research has been undertaken in large organizations and developed countries. So what is missing is research in developing countries and small cities. Therefore a sample of 455 employees was taken from six small counties from the south of Veracruz State, Mexico. Two inclusion criteria were established: minimum age 18 years and at least six months of experience at their organization. A regression analysis was performed taking life satisfaction as the dependent variable; intrinsic work satisfaction showed the highest weight (.395;  $p < .001$ ) and pay satisfaction the least (-.036, non significant). Also included in this chapter are means and correlations. Results are analyzed in light of the theoretical framework; also limitations and suggestions for future research are offered.

Key words: life satisfaction, job satisfaction, pay equity, distress.

## INTRODUCCIÓN

En el contexto mundial, los estudios sobre la satisfacción con la vida y en el trabajo han sido enfocados, primordialmente, a las organizaciones con fines de lucro y gubernamentales en los países desarrollados, así como en grandes poblaciones. Los sentimientos de satisfacción, equidad en el salario y distrés experimentados por los trabajadores dan una indicación del clima organizacional promovido por la gerencia de las organizaciones, el cual puede repercutir en la vitalidad y el desempeño de las propias organizaciones.

Sin embargo, la mayoría de las investigaciones se ha efectuado en grandes organizaciones y/o en países altamente industrializados. Hace falta conocer dichas actitudes en zonas relativamente pequeñas de los países en vías de desarrollo a fin de poder dar mayor certidumbre a las generalizaciones, en caso de encontrar similitudes con los resultados de las pesquisas ya mencionadas.

Por lo tanto, se decidió efectuar una pesquisa al respecto, considerando las variables mencionadas a continuación en las localidades señaladas en la sección de "Método".

### *Satisfacción con la vida*

Desde 1976, Andrews y Whitey conceptualizaron el bienestar subjetivo en tres grandes áreas: sentimientos positivos, sentimientos negativos y satisfacción con la vida. Los dos primeros se refieren a los aspectos afectivos, mientras el último está relacionado con una evaluación cognitiva. Así pues, este último factor podría considerarse un elemento importante en la salud mental.

Desde la antigüedad los seres humanos han buscado dar significado y sentido a su propia existencia. No cabe duda: la vida propia es de importancia capital para cada persona. Por ende, es de trascendencia investigar la manera en la cual cada individuo se siente en relación con su existencia.

Ahora bien, el trabajo constituye una fracción importante en la vida de las personas. Ya desde 1989, Tait, Tail, Padgett y Baldwin, al efectuar un meta-análisis de 34 artículos publicados al respecto, encontraron una correlación de .44 entre la satisfacción con la vida y la satisfacción en el trabajo. Así, Near, Hunt y Rice (1978), después de analizar los resultados de encuestar a 1 041 habitantes de Estados Unidos, consideraron a la última mencionada como un sector de la primera.

No obstante, Rain, Lane y Steiner (1991) hicieron un llamado para profundizar, mediante investigaciones, en las relaciones entre ambas satisfacciones.

Como lo expresaron Near, Rice y Hunt (1987), la pregunta no debe ser si existe una interrelación entre ambos tipos de satisfacciones, sino cuánto aporta la satisfacción en el trabajo a la satisfacción en la vida.

### *Satisfacción en el trabajo*

A este respecto, la teoría de los factores motivacionales e higiénicos de Herzberg, Mausner y Snyderman (1959) es de naturaleza bidimensional: clasifica los factores intrínsecos del trabajo por un lado, y por el otro los extrínsecos. Herzberg (1976) identificó seis factores incidentes en la satisfacción laboral, entre los cuales están la autorrealización, el reconocimiento, el trabajo en sí, la responsabilidad, la posibilidad de mejorar, la posibilidad de crecimiento (factores intrínsecos); así como el salario, la seguridad en el trabajo, las relaciones interpersonales, la supervisión, el acuerdo con las políticas de la compañía y de la gerencia y las condiciones del trabajo (factores extrínsecos) llevan a la insatisfacción.

Las investigaciones han mostrado que algunas de las variables relacionadas con el trabajo ejercen una significativa influencia positiva en la satisfacción con la gerencia: el apoyo de la cultura organizacional, los equipos de trabajo, las relaciones con los colegas, la autonomía y la autorrealización (Bensimon y Newmann,

1993; Berwick, 1992). Los investigadores han acreditado un cuerpo de creencias: las organizaciones efectivas producen miembros satisfechos con la gerencia, por lo tanto el incremento de la satisfacción es un indicador de la efectividad organizacional (Cameron, 1978).

Hackman y Lawler (1971) encontraron una relación positiva intensa entre los puntajes de cuatro dimensiones del trabajo: variedad, autonomía, identidad con la tarea y retroalimentación, pero sobre todo con la satisfacción y el involucramiento con el trabajo. Los empleados con bajo nivel de satisfacción tienden al ausentismo, la rotación, las quejas, la inactividad y hacen poco esfuerzo en el trabajo, mientras quienes tienen una satisfacción alta tienden a permanecer y poner más atención, llevan buenas relaciones con los compañeros, tienen aspiraciones altas y se esfuerzan bastante en su trabajo (Locke, 1970). “La satisfacción designa la actitud general del individuo hacia su trabajo” (Robbins, 1987:100).

La satisfacción forma parte de las actitudes, definidas por Smith, Kendall y Hulin (1969) como los sentimientos (emociones de rechazo o aceptación) de los empleados acerca de su trabajo, la remuneración, las oportunidades de promoción, la supervisión y hacia los compañeros.

### *Equidad en el salario*

Ahora bien, es muy común la creencia de que la remuneración es un factor motivador (o el principal) en cuanto al trabajo. Por ende, es importante su inclusión como un posible factor contribuyente a la satisfacción con la vida.

Sin embargo, si bien el monto de la remuneración es importante, también lo es la comparación entre el salario recibido y la paga de otras personas en la misma organización, en el mismo puesto, en otras organizaciones y así sucesivamente. Harris, Anseel y Lievens (2008) pasaron revista a diversas investigaciones sobre diversas comparaciones efectuadas por las personas respecto al salario; en su propia investigación entre 321 empleados en Estados Unidos y 67 en Bélgica, encontraron mayor satisfacción con el salario cuando las personas se compararon con quienes tenían mayores ingresos.

La percepción estimada por las personas de la reciprocidad en una relación laboral parte también de un proceso de comparación entre lo invertido en el trabajo y lo recibido a cambio; se parte de una suposición: el trabajador conoce los montos que los demás compañeros invierten y reciben por su desempeño, utilizándolos como un referente para efectuar su propia evaluación (Adams, 1963; Festinger, 1957). De acuerdo con esta teoría psicológica de la equidad, se esperan consecuencias negativas en el aspecto afectivo y motivacional de las personas ante el desequilibrio percibido entre lo aportado (en atención, esfuerzo y energía) y lo re-

cibido a cambio en una determinada relación; en otras palabras, los trabajadores con altos niveles de inequidad percibida son quienes reciben menos recursos que los trabajadores con un balance razonable entre lo invertido y lo obtenido en una relación laboral determinada. En consecuencia, al desequilibrio percibido entre las recompensas y lo aportado en una relación determinada se le ha denominado *inequidad*.

Cuando están presentes los sentimientos del trato inequitativo entre los trabajadores, se incrementa la motivación de fijarse más en los aspectos negativos del trabajo, provocando el deseo de cambiar de empleo (Taris, Peeters, Le Blanc, Schaufeli y Schreurs, 2001). Por tanto, es muy probable que ante otra oferta de trabajo, el empleado la estime como una buena oportunidad de encontrar un trato equitativo, dando lugar a la rotación externa de personal.

Aparte de esta concepción de equidad-inequidad, con un referente externo: el trabajo aportado y las recompensas obtenidas por los demás trabajadores tanto dentro como fuera del establecimiento, está la concepción propuesta por Pritchard (1969), con un referente interno: el mismo individuo; esto es, la estimación de lo que recibe contra lo que aporta sin tomar en cuenta a los demás trabajadores. Ésta es una valoración de carácter netamente subjetivo, intrapersonal, donde la inequidad es conceptuada como la estimación de la diferencia entre las expectativas “psicológicas” individuales y lo que realmente se recibe a cambio. En tanto que la primera es interpersonal (porque toma en cuenta a los demás trabajadores), en el último caso no los considera, sólo tiene como referente las propias expectativas. Sin embargo, debido al tránsito del individuo en un ambiente social dentro y fuera del establecimiento de trabajo, no está exento del aprovechamiento de ambos referentes para decidir si la relación laboral es o no equitativa; puede dar más valor a una que a otra comparación, lo cual influirá en su decisión de ver la relación como equitativa o inequitativa.

No sólo con referencia al salario sino desde un ángulo más amplio, Siegrist (1996), y Siegrist *et al.* (2004) ha desarrollado una serie de investigaciones respecto al desequilibrio entre el esfuerzo y las recompensas recibidas a cambio. En este sentido, ha encontrado una relación diáfana entre dicho desbalance y las afecciones cardiovasculares y otros padecimientos físicos.

Williams, McDaniel y Nguyen (2006) efectuaron un meta-análisis que comprende 230 investigaciones publicadas durante 35 años; encontraron una correlación negativa y significativa entre la satisfacción con el salario y la discrepancia entre el salario recibido y el monto de lo merecido, según la percepción de los participantes.

Además de los sentimientos de inequidad, puede generarse en forma concomitante una percepción de distrés.

### *Distrés laboral*

Generalmente, cuando se menciona el estrés se hace referencia a su lado nocivo, olvidando el aspecto positivo. Seyle (1978) analizó las dos facetas del estrés y las denominó, respectivamente: eustrés y distrés. El argumento va en el sentido de la impeccedera experiencia de estrés: si no existiera se caería en un estado vegetativo, de indiferencia total ante todo. El primer ángulo se refiere a la fuerza impulsiva, motivadora, en tanto que la segunda está relacionada con los aspectos negativos, con frecuencia ocasionadores de padecimientos orgánicos así como de desajustes psicológicos y sociales. En palabras de este autor, “el estrés [...] es el aderezo de la vida pues cualquier emoción, y cualquier acción ocasiona estrés (1978: xi)”. Por ende, aquí se ha preferido emplear esta segunda acepción en vez de la general (estrés).

En la relación de la persona con el medio, el distrés se define como el esfuerzo físico y el mental requerido para enfrentar una situación amenazadora, los cuales exceden las posibilidades de la persona en detrimento de su bienestar (Lazarus y Folkman, 1984); es una estimación subjetiva, individual, de los recursos poseídos para enfrentar las demandas impuestas; si el individuo considera tener insuficientes acervos ante los requerimientos solicitados, sentirá que dicha relación es estresante, y tenderá a ser aún mayor si adicionalmente hay una relación valorada por el trabajador como inequitativa.

Según Ivancevich y Matteson (1989), el distrés es una respuesta adaptiva, mediada por las características individuales y/o por procesos psicológicos, la cual es a la vez consecuencia de alguna acción, de una situación o un evento externo con un planteamiento de demandas físicas o psicológicas especiales.

Por su parte, Stoner y Wankel (1989) señalan: el distrés (con sus concomitantes de tensión y presión) se presenta cuando un individuo considera que una situación presenta una exigencia cuya intensidad amenaza con superar sus capacidades y recursos. Por ejemplo, Taris *et al.* (2001) presentaron los resultados de una muestra de profesores donde quienes sentían haber invertido más de lo recibido experimentaban más estrés, en comparación con el resto de los profesores.

Así pues, quienes perciben un balance desfavorable entre lo aportado y las recompensas obtenidas a cambio en una relación de intercambio, estarán más estresados en comparación con quienes tienen un balance favorable.

En general, como se afirmó antes, las investigaciones se han efectuado en países industrializados. Falta conocimiento respecto a las actitudes relativas al trabajo en poblaciones relativamente pequeñas de México, así como en una variedad de organizaciones. Por tal necesidad, se decidió emprender la investigación descrita en estas páginas.

## MÉTODO

### *Participantes*

Se tomó una muestra de 455 casos de personas mayores de 18 años, con antigüedad laboral mínima de seis meses, en los municipios del sur del estado de Veracruz: Coatzacoalcos, Acayucan, Minatitlán, Jáltipan, Cosoleacaque y Nanchital. El municipio con mayor número de habitantes, de acuerdo con los censos de población de 2010 fue el primero con 305 260; el menor fue Nanchital con 27 094 (INEGI, 2014), por lo cual pueden considerarse pequeños. Se hace notar la inclusión de todos los grupos de edad en las cifras previas; por lo tanto, si se considera sólo la población en edad de laborar los números se reducen. De la muestra, 53.3% fueron mujeres y 46.7% varones; 52% casados y 40% solteros; el nivel de estudios se ubicó en: secundaria, 21.3%; preparatoria, 23.7%; licenciatura, 31%, y 13.1% con carrera técnica. La antigüedad en el puesto desempeñado en el momento de la aplicación del instrumento fluctuó entre uno y siete años, ubicándose el mayor porcentaje en dos años con 57.5%; 86% laboraba en el área de banca, finanzas y seguros, y 14% en la industria de la transformación.

### *Instrumentos*

Los datos se obtuvieron con la aplicación personal de un cuestionario tipo Likert, con una escala de 1 a 7, integrado por los siguientes instrumentos:

- Cuestionario Minnesota de satisfacción en el trabajo, propuesto por Weiss, Dawis, England y Lofquist (1967). Este instrumento fue traducido y empleado por Tang, Luna y Whiteside (2003).
- Satisfacción con la Vida: escala propuesta por Tang, Luna y Whiteside (2003).
- Satisfacción con el salario, cuestionario de Heneman y Schwab (1985). Este instrumento fue traducido y empleado por Tang, Luna y Whiteside (2003).
- Distrés. Tang, Luna, Sutarso y Tang (2004).
- Equidad de paga, cuestionario de Tang, Luna, Sutarso y Tang (2004).

Los enunciados con un sentido inverso se recodificaron a fin de indicar que las puntuaciones elevadas implican mayor presencia de la variable en cuestión.

### *Procedimiento*

Se aplicaron los instrumentos mencionados por parte de estudiantes de la Universidad Veracruzana, bajo la supervisión de la investigadora, Carmen Camacho, como parte de su capacitación en metodología de la investigación.

### *Tratamiento estadístico*

A fin de verificar la certeza de la captura de los datos se hizo en dos archivos por separado y posteriormente se compararon entre ellos. El procesamiento de los datos se efectuó en el paquete estadístico SPSS.

Se calcularon las medias aritméticas respectivas así como la correlación Pearson entre las variables. También se calcularon los índices alfa de confiabilidad.

Como el interés de la investigación se centró en determinar el peso relativo de las variables independientes (satisfacción: intrínseca, extrínseca, y con el salario, equidad en el salario y distrés) sobre la dependiente (satisfacción con la vida), se decidió emplear un análisis de regresión.

## RESULTADOS

En la tabla 1 aparecen las medias aritméticas y las desviaciones estándar de las variables bajo análisis. La puntuación más elevada correspondió a la equidad en el salario (6.17) seguida por la satisfacción con la vida (5.67) y la satisfacción intrínseca (5.22); en orden decreciente aparecieron la satisfacción extrínseca (4.65), la satisfacción con el salario (4.03) y, al final, el distrés (2.52).

En esa misma tabla puede verse la adecuación de los coeficientes alfa de confiabilidad con los estándares internacionales, pues el menor (.77) correspondió a la paga en relación con los méritos, mientras que el mayor fue de la satisfacción con el salario (.95).

La correlación más elevada (0.673) se presentó entre los dos tipos de satisfacción en el trabajo (intrínseca y extrínseca), lo cual no es de extrañar pues se refieren al mismo elemento de juicio, aunque en facetas diferentes. Después surgió la asociación (0.584) entre la extrínseca y la satisfacción con el salario; aquí es de recordarse la clasificación de la última (la paga) dentro de la primera mencionada.

También es importante señalar la correlación entre la satisfacción con la vida y la satisfacción intrínseca (0.501) y la extrínseca (0.397). En cambio, la asociación entre la primera mencionada y el distrés, si bien significativa desde el ángulo estadístico, fue relativamente reducida (-0.150).

TABLA 1  
 CONFIABILIDADES (ALFA), MEDIAS ARITMÉTICAS  
 Y DESVIACIONES ESTÁNDAR DE LAS VARIABLES INDICADAS.  
 MUESTRA DE COATZACOALCOS (DIVERSAS ORGANIZACIONES) (N = 455)

<i>Variable</i>	<i>Alfa</i>	<i>Media</i>	<i>Desviación estándar</i>
Satisfacción con:			
La vida	.88	5.67	1.04
Trabajo en general	.91	4.99	.85
Intrínseca	.87	5.22	.83
Extrínseca	.86	4.65	1.06
Satisfacción con el salario	.95	4.03	1.13
Paga relativa a méritos	.77	6.17	.83
Salario mensual	—	\$ 9 500	\$ 7 000
Distrés	.87	2.52	1.53

FUENTE: elaboración propia.

TABLA 2  
 CORRELACIONES PEARSON ENTRE LAS VARIABLES INDICADAS.  
 MUESTRA DE COATZACOALCOS (DOS ORGANIZACIONES) (N = 455)

<i>Variables</i>	1	2	3	4	5	6
1. Satisfacción con la vida	.88					
2. Satisfacción intrínseca	.501**	.87				
3. Satisfacción extrínseca	.397**	.673**	.86			
4. Satisfacción con el salario	.211**	.394**	.584**	.95		
5. Equidad en el salario	.192**	.268**	.099*	.056	.90	
6. Distrés	-.150**	-.197**	-.176**	-.168	-.086*	.87

En la diagonal principal se han colocado los índices alfa de confiabilidad.

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

FUENTE: elaboración propia.

También es digna de atención la relación negativa de todas las variantes de la satisfacción con el distrés.

En la tabla 3 aparecen los coeficientes  $\beta$  de las variables introducidas en el modelo de regresión jerárquica, tomando como variable dependiente la satisfacción con la vida. El mayor peso (0.395,  $p = .000$ ) correspondió a la satisfacción intrínseca; la aportación de la satisfacción extrínseca fue de .137 ( $p = .029$ ). Las



TABLA 3  
COEFICIENTES DE REGRESIÓN JERÁRQUICA.  
MUESTRA DE COATZACOALCOS (DOS ORGANIZACIONES) (N = 455)

<i>Modelo</i>	<i>Coefficientes<sup>a</sup> no estandarizados</i>		<i>Coefficientes<sup>a</sup> estandarizados</i>	<i>T</i>	<i>p</i>
	<i>B</i>	<i>Error estándar</i>	<i>β</i>		
(Constante)					
Satisfacción intrínseca	.494	.071	.395	6.922	.000
Satisfacción extrínseca	.134	.061	.137	2.193	.029
Satisfacción salario	-.034	.047	-.036	-.723	.470
Equidad en salario	.088	.053	.070	1.662	.097
Distrés	-.033	.028	-.048	-1.157	.248

<sup>a</sup> Variable dependiente: satisfacción con la vida.

FUENTE: elaboración propia.

otras tres variables consideradas (satisfacción con el salario, equidad en el mismo y distrés no mostraron pesos significativos).

La *R* fue igual a 0.515; por tanto  $R^2 = 0.265$ , indicando el porcentaje en la variable dependiente explicado por el conjunto de las variables independientes introducidas en el modelo ( $gl = 5$ ,  $F = .000$ ). El índice de Durbin-Watson fue de 2.081. La gráfica de residuos estandarizados resultó completamente normal, por lo tanto, no se deduce la presencia de otra variable incidente de manera sistemática en los pesos relativos a las variables consideradas en el modelo.

### COMENTARIOS

La satisfacción con la vida dependió al menos en 26.5% de la satisfacción intrínseca y de la satisfacción extrínseca, aunque la satisfacción con el salario, la equidad con el mismo efectuaron aportaciones mínimas. Es importante señalar también el papel reducido, negativo y sin significación estadística, del distrés (-0.048). Independientemente de los diversos significados que pueda adquirir el dinero de acuerdo con la concepción de Tang y Chiu (2003), en estas muestras de mexicanos del estado de Veracruz lo más importante resultó obtener satisfacción del trabajo en sí mismo (importancia y significado del mismo, poner en juego las propias competencias, poder tomar decisiones, etc.); menos importante se

mostró el salario para estar satisfechos con la vida. Tal como se esperaba desde el ángulo teórico, se denotaron los nexos negativos entre el distrés con las vertientes de la satisfacción; en el caso de esta muestra el nivel promedio de estrés encontrado fue bajo (véase la tabla 1).

Por otro lado, en una magnífica revisión de la literatura respecto a las investigaciones referentes a la relación entre la satisfacción con la vida y el trabajo, Erdogan, Bauer, Truxillo y Mansfield (2012) recomendaron no seguir la tendencia de muchas pesquisas respecto a tomar sólo un aspecto de aquél (paga, variedad en las tareas, toma de decisiones, etc.), sino una conjugación de varios de estos elementos en una calificación compuesta. En la presente investigación se atendió tal recomendación pues se combinaron varios reactivos para definir la satisfacción intrínseca (relativa al trabajo en sí mismo) y la extrínseca (factores rodeando al trabajo).

Los hallazgos de la presente investigación difieren de los reportados por Tang, Kim y Tang (2002), quienes encontraron una influencia de la satisfacción con el salario y la satisfacción con la vida al investigar estos aspectos entre 265 empleados de tiempo completo en Tennessee, Estados Unidos. Esta diferencia señala la necesidad de profundizar en este tipo de investigaciones.

Un punto que merece mayor atención es el de la influencia de ambos tipos de satisfacción sobre el desempeño. Comúnmente se piensa en la hipótesis del “trabajador feliz”, en la cual se supone una asociación directa entre la satisfacción en el trabajo y el desempeño.

Otra veta para futuras investigaciones se refiere a las relaciones entre las actitudes hacia el dinero y la satisfacción tanto en el trabajo como con la vida. Por ejemplo, Tang, Luna y Whiteside (2003), al investigar la satisfacción con la vida y el manejo presupuestal del dinero entre 207 docentes universitarios del sur de Estados Unidos y 102 de Valencia, España, hallaron una asociación positiva entre ambas variables. Estos resultados concordaron con otros previos de Tang (1992).

En adición, otra línea de investigaciones futuras se refiere a la fuente de la inequidad; como se anotó antes, las personas efectúan diferentes comparaciones respecto al propio salario. Así, Scholl, Cooper y McKenna (1987) encontraron mayor satisfacción con el salario cuando la contrastación se efectuaba con el salario de otras personas en la misma ocupación y en diferentes empresas, con otros trabajadores en la misma empresa y con el monto de la paga esperada. Adicionalmente, las intenciones de permanecer laborando en la misma organización estuvieron influidas por la adecuación en cuanto a la paga, la equidad ocupacional (remuneración de otras personas en la misma ocupación pero en otras empresas) y la equidad proporcionada por el sistema. Esta investigación se llevó a cabo entre 161 empleados de tiempo completo en una institución financiera de Estados Unidos.

Aquí es adecuado traer a colación una investigación efectuada en 12 países por Sweeney y McFarlin (2004), quienes tomando como base la teoría de la comparación social (el cotejo de algunas características con otras personas o situaciones), analizaron el peso relativo, mediante ecuaciones de regresión, de cuatro variables (monto del ingreso, comparación con otros trabajadores en la misma nación, con otros con el mismo nivel educativo y con otros en el mismo trabajo) sobre la satisfacción con el ingreso. Los resultados indicaron la influencia de dichas comparaciones sobre la satisfacción con el ingreso, más allá del monto de éste. Inclusive, a pesar de las diferencias culturales, los resultados fueron consistentes con esta conclusión. Las naciones incluidas fueron: Bulgaria, República Checa, Alemania (tanto oriental como occidental), Hungría, Japón, Holanda, Polonia, Rusia, Eslovenia, Inglaterra y Estados Unidos.

Aquí se ha supuesto una relación unidireccional, es decir, una influencia de la satisfacción en el trabajo sobre la satisfacción en la vida. Empero, es dable suponer una incidencia mutua tal como la encontraron Judge y Watanabe (1993) al analizar los datos de una muestra representativa de 804 trabajadores en Estados Unidos. Por ende, son necesarias investigaciones adicionales en México y en otros países para determinar si esa relación bidireccional se mantiene.

Es preciso también ampliar las investigaciones a fin de determinar el peso relativo de otras variables sobre la satisfacción con la vida, especialmente, la familia, la salud física, el entorno (por ejemplo, la seguridad, la participación en las decisiones políticas, los aspectos ecológicos, etc.), así como el balance entre el trabajo y los otros campos como los mencionados. Por ejemplo, Grawitch, Barber y Justice (2010) señalaron la limitación de recursos (tiempo, atención, etc.) de las personas, los cuales deben ser distribuidos entre el trabajo, la familia, el descanso, la alimentación y así sucesivamente; por ende, pueden surgir conflictos entre dichas esferas o, por el contrario, pueden complementarse o facilitarse. Por lo tanto, es necesario investigar las posibles relaciones entre la disponibilidad de dichos recursos y la satisfacción con la vida.

Respecto a la salud tanto física como mental, Cox, Lughran, Adams y Navarro (2012) en una pesquisa entre 60 pacientes de bajos recursos en Estados Unidos, encontraron asociaciones positivas y significativas entre la satisfacción con la vida y la autoestima con dichos tipos de salud.

Una línea adicional de investigación se refiere a la posible relación entre aspectos de la personalidad y la satisfacción, tanto con la vida como en el trabajo. Por ejemplo, Judge, Locke, Durham y Kluger (1998), al analizar los datos aportados por 183 médicos y 158 estudiantes de posgrado en administración en Estados Unidos así como 70 estudiantes semejantes en Israel, encontraron un peso significativo de la autoestima y la autoeficacia sobre la satisfacción tanto con la vida

como en el trabajo. En otros términos, independientemente de las características del trabajo, las disposiciones personales tiñen la forma en la cual se perciben el trabajo y la existencia.

No obstante, la cultura también tiene repercusiones sobre la satisfacción con la vida, además de algunos rasgos de personalidad. Schimmack, Radhakrishnan, Oishi, Dzokoto y Ahadi (2002), en una investigación entre cinco países (Alemania, Ghana, Japón, México y Estados Unidos) encontraron una clara influencia de la personalidad sobre los aspectos afectivos de la calidad de vida (el hedonismo fue más intenso en los países individualistas), mientras que el aspecto cognitivo (satisfacción con la vida) se vio afectado por la cultura. Los datos mexicanos se recolectaron en Ciudad Juárez y en Chihuahua.

Igualmente, se encontraron asociaciones significativas de la autoestima y la autoeficacia con la satisfacción en el trabajo y con la vida entre 271 representantes de ventas japoneses, quienes pertenecen a una cultura colectivista (Piccolo, Judge, Takahashi, Watanabe y Locke, 2005).

Para finalizar, se recomienda a las organizaciones poner atención a las vertientes de la satisfacción en el trabajo, para que los empleados estén menos estresados y más satisfechos con la vida, disminuyendo los riesgos y costos por atención médica en los trabajadores y favoreciendo la productividad por la reducción en las tasas de rotación de personal.

## BIBLIOGRAFÍA

- ADAMS, J.S. (1963), "Towards an Understanding of Inequity", en *Journal of Abnormal and Social Psychology*, vol. 67, pp. 422-436.
- ANDREWS, F.M. y S.B. WHITEY (1976), *Social Indicators of Well-Being. America's Perception of Well-Being*, Nueva York, Plenum.
- BENSIMON, E.M. y A. NEWMAN (1993), *Redesigning Collegiate Leadership: Teams and Teamwork in Higher Education*, Baltimore, Johns Hopkins University Press.
- BERWICK, K.R. (1992), "Stress among Student Affairs Administrator: The Relationship of Personal Characteristics and Organizational Variables to Work Related Stress", en *Journal of College Students Development*, vol. 33, núm. 1, Baltimore, Johns Hopkins University Press, pp. 11-19.
- CAMERON, K.S. (1978), "Measuring Organizational Effectiveness in Institutions of Higher Education", en *Administrative Science Quarterly*, vol. 23, pp. 604-629.

- COX, J.; M.J. LUGHRAN, E.M. ADAMS y R.L. NAVARRO (2012), "Life Satisfaction and Health Related Quality of Life among Low Income Medical Patients. The Mediating Influence of Self-Esteem", en *Psychology, Health and Medicine*, vol. 17, núm. 6, pp. 652-658.
- ERDOGAN, B.; T.N. BAUER, D.M. TRUXILLO y L.R. MANSFIELD (2012), "Whistle While you Work: A Review of the Life Satisfaction Literature", en *Journal of Management*, vol. 38, núm. 4, pp. 1038-1083.
- FESTINGER, L. (1957), *A Theory of Cognitive Dissonance*, Evanston, Row, Peterson.
- GRAWITCH, M.J.; L.K. BARBER y L. JUSTICE (2010), "Rethinking the Work-Life Interface: It's not about Balance, it's about Resource Allocation", en *Applied Psychology: Health & Well-Being*, vol. 2, Wiley, pp. 127-159.
- HACKMAN, J.R. y E.E. LAWLER (1971), "Employee Reactions to Job Characteristics", en *Journal of Applied Psychology Monograph*, vol. 55, pp. 259-286.
- HARRIS, M.M.; F. ANSEEL y F. LIEVENS (2008), "Keeping Up with the Joneses: A Field Study of the Relationships among Upward, Lateral, and Downward Comparisons and Pay Level Satisfaction", en *Journal of Applied Psychology*, vol. 93, núm. 3, Washington, APA, pp. 665-673.
- HENEMAN, H.G. y D.P. SCHWAB (1985), "Pay Satisfaction: Its Multidimensional Nature and Measurement", en *International Journal of Psychology*, vol. 29, pp. 129-141.
- HERZBERG, F.; B. MAUSNER y B. SNYDERMAN (1959), *The Motivation to Work*, Nueva York, Wiley.
- HERZBERG, F. (1976), "¿Cómo motiva usted a sus empleados?", en E.A. Fleishman y A.R. Bass, *Estudios de psicología industrial y del personal*, México, Trillas.
- INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA Y GEOGRAFÍA (INEGI) (2014), *Anuario estadístico y geográfico de Veracruz de Ignacio de la Llave 2014*, México, INEGI.
- IVANCEVICH M.J. y M.T. MATTESON (1989), *Estrés y trabajo: una perspectiva gerencial*, México, Trillas.
- JUDGE, T.A. y S. WATANABE (1993), "Another Look at the Job Satisfaction-Life Satisfaction Relationship", en *Journal of Applied Psychology*, vol. 78, núm. 6, Washington, APA, pp. 939-948.
- JUDGE, T.A.; E.A. LOCKE, C.C. DURHAM y A.N. KLUGER (1998), "Dispositional Effects on Job and Life Satisfaction: The Role of Core Evaluations", en *Journal of Applied Psychology*, vol. 83, núm. 1, Washington, APA, pp. 17-34.
- LAZARUS, R.S. y S. FOLKMAN (1984), *Stress, Appraisal and Coping*, Nueva York, Springer.

- LOCKE, E. (1970), "Job Satisfaction and Job Performance: A Theoretical Analysis", en *Organizational Behavior and Human Performance*, vol. 5, pp. 484-500.
- NEAR, J.P.; R.W. HUNT y R.G. RICE (1978), "Work and Extra-Work Correlates of Life and Job Satisfaction", en *Academy of Management Journal*, vol. 21, núm. 2, pp. 248-264.
- NEAR, J.P.; R.W. RICE y R.G. HUNT (1987), "Job Satisfaction and Life Satisfaction: A Profile Analysis", en *Social Indicators Research*, vol. 19, Jstor/ Springer, pp. 383-401.
- PICCOLO, R.F.; T.A. JUDGE, K. TAKAHASHI, N. WATANABE y E.A. LOCKE (2005), "Core Self-Evaluations in Japan: Relative Effects on Job Satisfaction, Life Satisfaction, and Happiness", en *Journal of Organizational Behavior*, vol. 26, Wiley, pp. 965-984.
- PRITCHARD, R.D. (1969), "Equity Theory: A Review and Critique", en *Organizational Behavior and Human Performance*, vol. 4, pp. 176-211.
- RAIN, J.S.; I.M. LANE y D.D. STEINER (1991), "A Current Look at the Job Satisfaction/Life Satisfaction Relationship: Review and Future Considerations", en *Human Relations*, núm. 44, pp. 287-307.
- ROBBINS, S.P. (1987), *Comportamiento organizacional*, México, Prentice-Hall.
- SEYLE, H. (1978), *The Stress of Life*, Nueva York, McGraw-Hill.
- SCHIMMACK, U.; P. RADHAKRISHNAN, S. OISHI, V. DZOKOTO y S. AHADI (2002), "Culture, Personality, and Subjective Well-Being: Integrating Process Models of Life Satisfaction", en *Journal of Personality and Social Psychology*, vol. 82, núm. 4, Washington, APA, pp. 582-593.
- SCHOLL, R.W.; E.A. COOPER y J.F. MCKENNA (1987), "Referent Selection in Determining Equity Perceptions: Differential Effects on Behavioral and Attitudinal Outcomes", en *Personnel Psychology*, vol. 40, pp. 113-124.
- SIEGRIST, J. (1996), "Adverse Health Effects of High-Effort/Low-Reward Conditions", en *Journal of Occupational Health Psychology*, vol. 1, núm. 1, pp. 27-41.
- SIEGRIST, J. (2010), "Effort-Reward Imbalance at Work and Cardiovascular Diseases", en *International Journal of Occupational Medicine and Environmental Health*, vol. 23, núm. 3, pp. 279-285.
- SIEGRIST, J.; D. STARKE, T. CHANDOLA, I. GORIN, M. MARMOT, I. NIEDHAMMER y R. PETER (2004), "The Measurement of Effort-Reward Imbalance at Work: European Comparisons", en *Social Science and Medicine*, vol. 58, núm. 8, pp. 1483-1499.
- SMITH, P.C.; L.M. KENDALL y LL. HULIN (1969), *The Measurement of Satisfaction in Work and Retirement*, Chicago, Rand McNally.

- STONER, JAMES A.F. y C. WANKEL (1989), *Administración*, México, Prentice-Hispanoamericana.
- SWEENEY, P.D. y D.B. MCFARLIN (2004), "Social Comparisons and Income Satisfaction: A Cross-National Examination", en *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, vol. 77, pp. 149-154.
- TAIT, M.; M. TAIL, M.Y. PADGETT y T.T. BALDWIN (1989), "Job and Life Satisfaction: A Re-Examination of the Strength of the Relationship and Gender Effects as a Function of the Date of the Study", en *Journal of Applied Psychology*, vol. 74, Washington, APA, pp. 502-507.
- TANG, T.L.P. (1992), "The Meaning of Money Revisited", en *Journal of Organizational Behavior*, vol. 13, pp. 197-202.
- TANG, T.L.P. y R.K. CHIU (2003), "Income, Money Ethic, Pay Satisfaction, Commitment, and Unethical Behavior: Is the Love of Money the Root of Evil for Hong Kong Employees?", en *Journal of Business Ethics*, vol. 46, núm. 1, pp. 1-18.
- TANG, T.L.P. y J.K. KIM (2002), "Endorsement of the Money Ethic, Income, and Life Satisfaction: A Comparison of Full Time Employees, Part Time Employees, and non Employed University Students", en *Journal of Managerial Psychology*, vol. 17, núm. 6, pp. 442-467.
- TANG, T.L.P.; R. LUNA AROCAS y H.D. WHITESIDE (2003), "Money Ethic Endorsement, Self-Reported Income, and Life Satisfaction. University Faculty in the US and Spain", en *Personnel Review*, vol. 32, núm. 6, pp. 756-773.
- TANG, T.L.P.; R. LUNA AROCAS, T. SUTARSO y D.H.S. TANG (2004), "Does the Love of Money Moderate and Mediate the Income-Pay Satisfaction Relationship?", en *Journal of Managerial Psychology*, vol. 19, núm. 2, pp. 111-135.
- TARIS, W.T.; C.W. PEETERS, P.M. LE BLANC, W.B. SCHAUFELI y P.J.G. SCHREURS (2001), "From Inequity to Burnout. The Role of Job Stress", en *Journal of Occupational Health Psychology*, vol. 6, pp. 303-323.
- WEISS, H.; R. DAVIS, G. ENGLAND y L. LOFQUIST (1967), *Manual for the Minnesota Satisfaction Questionnaire*, Minneapolis, University of Minnesota.
- WILLIAMS, M.L.; M.A. MCDANIEL y N.T. NGUYEN (2006), "A Meta-Analysis of the Antecedents and Consequences of Pay Level Satisfaction", en *Journal of Applied Psychology*, vol. 91, núm. 2, Washington, APA, pp. 392-413.

## 8. El trabajo de amas de casa, empleadas y profesionistas: salud física y mental en Lima, Perú

*L. Fernando Arias Galicia\**  
*Alejandro Erasmo Loli Pineda\*\**  
*Javier del Carpio Gallegos\*\**

### RESUMEN

Muchas personas e investigadores han manifestado preocupación por la salud mental y física de las mujeres que trabajan fuera del hogar; se argumenta que la diversidad de roles y las horas dedicadas al trabajo acarrearán daños. Al respecto existen múltiples pesquisas, pero los investigadores encuentran aquello que están buscando. Así, pocos artículos se han publicado respecto a los factores protectores; por lo tanto, el objetivo del presente capítulo es mirar hacia los dos lados. Se aplicó una encuesta a 292 mujeres peruanas a fin de observar las correlaciones entre el desequilibrio, entre el esfuerzo y la recompensa, la salud física y la mental, la autoestima, la autoeficacia, el distrés y la integración familiar. Se conformaron cinco grupos: sólo amas de casa, amas de casa con algún ingreso extra (cuidado de niños, lavado, planchado, venta de artículos entre familiares y amistades, etc.), amas de casa y profesionistas, empleadas sin responsabilidades hogareñas, y profesionistas sin responsabilidad de hogar. En general, el último grupo exhibió mejores puntuaciones en las variables incluidas, mientras que las mujeres dedicadas sólo al hogar presentaron las menores. Una conclusión: no necesariamente los múltiples roles significan salud física y mental deteriorada. Se sugieren investigaciones adicionales.

Palabras clave: amas de casa, distrés, esfuerzo-recompensa, autoestima, autoeficacia.

\* Universidad Autónoma del Estado de Morelos, México.

\*\* Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Perú.



## ABSTRACT

Many people as well as researchers are concerned about housewives and women working outside home; it is supposed that the numerous roles as well as long hours imply poor mental and physical health *per se*. Indeed, there are many published papers about deleterious health, however researchers find what they are looking for. In other words, just a few published articles look both at detrimental as well as protective factors. Therefore the aim of this chapter is to look at both sides. A survey was administered to 292 Peruvian women to ascertain correlations among effort-reward imbalance, physical and mental health, self-esteem, self-efficacy, distress, and family relationships. Five groups were formed: housewives, housewives with some extra income (babysitting, laundry, ironing, selling home products to friends or relatives, etc.), professionals and housewives at the same time, employees without home responsibilities, and professionals with no home responsibilities. Correlations resulted according to expected theoretical frameworks. In general, the latter mentioned group rendered better scores in the above included variables while housewives showed the lower marks. As a conclusion it can be stated that women playing several roles do not necessarily show poor physical and mental health. Further research is suggested.

Key words: housewives, distress, effort-reward, self-esteem, self-efficacy.

## INTRODUCCIÓN

Según el IX Censo Nacional de Población de 2007, en Perú 33.72% de las mujeres de 15 a 29 años estaba ocupada; de quienes contaban entre 30 a 44 años, laboraba 47.80%; en tanto que 39.56% de entre 45 y 64 años lo hacía y 13.66% estaba ocupada entre quienes contaban con más de 65 años. Dedicadas al cuidado del hogar, sin trabajar, los porcentajes fueron: entre 15 y 29 años, 36.13%; entre 30 y 44%, 47.82%; entre 45 y 64, 54.38% y más de 65 años, 59.68% (Instituto Nacional de Estadística e Informática, 2013). Así pues, se denota la importancia de las personas de sexo femenino en la economía y en la sociedad peruanas. Por lo tanto, es imprescindible conocer su sentir respecto a sus trascendentes labores y papeles.

Ahora bien, el concepto de rol o papel se refiere al conjunto de obligaciones, expectativas y derechos adjudicados por la sociedad a los individuos en razón de su posición en la misma (Gelles y Levine, 2000). Por lo tanto, el papel proporciona a las personas un marco de referencia para dar significado, propósito y maneras de actuar en su existencia (Reitzes y Mutran, 1994). Así, de manera tradicional

se ha dividido el trabajo entre hombres y personas del sexo femenino. A los primeros se les ha adjudicado el papel de proveedores del hogar, mientras que las segundas deben encargarse de las labores domésticas: limpieza, preparación de alimentos, atención a los niños, lavado, planchado, cuidado de otras personas, etc. Por ende, la incursión de las mujeres en el campo del trabajo remunerado implica, además, la adjudicación de tareas adicionales, lo cual implica mayor tiempo dedicado al trabajo (tanto retribuido como en el hogar). A este respecto, en México, Oliveira, Ariza y Eternod (1996) estimaron en 9.3 horas diarias el trabajo de las mujeres por encima del de los hombres; pero las mujeres casadas y con baja escolaridad le dedicaron 14.3 horas al día. Las repercusiones pueden reflejarse en mayor distrés.

El distrés, por otra parte, tiene consecuencias en la salud física y mental si alcanza niveles elevados. Existen muchas evidencias sobre la aseveración anterior. Por ejemplo, Segerstrom y Miller (2004) analizaron las investigaciones publicadas en los últimos 30 años (hasta esa fecha) respecto a la relación entre el estrés crónico y el sistema inmunológico; la conclusión: a mayor distrés, menor defensa presenta el organismo, lo cual da lugar a enfermedades infecciosas, e inclusive probabilidad de contraer cáncer.

La Organización Mundial de la Salud (OMS, 2001:4) indicó en su informe: “Sabemos hoy que la mayor parte de las enfermedades, tanto psíquicas como orgánicas, están influidas por una combinación de factores biológicos, psicológicos y sociales”.

No sólo hay preocupación por los estados físicos y mentales de las mujeres peruanas en relación con el trabajo, sino desde años atrás se han presentado inquietudes al respecto en el ámbito mundial, especialmente por la incursión cada vez más acentuada de las mujeres en el campo laboral.

Por ejemplo, Murphy (2003) describió los problemas de salud de las mujeres en razón de la inequidad de sexo al enfocarse en los riesgos a los que se exponen las mujeres: problemas ginecológicos, morbilidad y mortalidad maternal, falta de planeación familiar, aborto, VIH/SIDA, violencia y abuso sexual. Todo lo anterior fue ligado por la autora a aspectos psicológicos y sociales.

El punto de vista anterior se refuerza con investigaciones provenientes de diversos países. Así, por caso, Sánchez, Aparicio y Dresch (2006) analizaron los estados anímicos y de salud de 500 personas en España, elegidas al azar; las mujeres denotaron salud y autoestima menor al compararlas con los varones, así como mayor ansiedad. Sin embargo, en cuanto a la satisfacción con la vida no hubo diferencias. No obstante, al considerar una submuestra de personas empleadas y desempleadas, desaparecieron las diferencias en la salud percibida (aunque no en cuanto a las visitas al médico, siendo las mujeres quienes informaron de ma-

yor número) y la autoestima; en cambio, los hombres dieron una media mayor en referencia a la satisfacción vital. Las autoras analizaron esas variables entre las amas de casa, las empleadas y quienes carecían de empleo; las primeras dieron las medias siguientes: dolencias físicas, 17.10; salud física percibida, 6.83; ansiedad total, 29.49; autoestima, 21.12; las puntuaciones presentadas por las desempleadas: dolencias físicas, 16.31; salud física percibida, 7.13; ansiedad total, 25.11; y autoestima, 20.72; las empleadas: dolencias físicas, 16.36; salud física percibida, 7.37; ansiedad total, 25.11, y autoestima, 20.72. Merecen destacarse las puntuaciones de la satisfacción con la vida: amas de casa, 7.70; desempleadas, 6.69, y empleadas, 7.49. Pueden verse, entonces, las repercusiones de la situación laboral, aunque las puntuaciones no resultaron drásticamente diferentes.

Matud y Bethencourt (2000) encontraron como variables predictoras de la depresión, entre 180 amas de casa en las Islas Canarias, la autoestima, la satisfacción con el papel como ama de casa y el apoyo social (con signo negativo); en cambio la emocionalidad ante el estrés resultó con signo positivo. Estos resultados van de acuerdo con lo esperado por los planteamientos teóricos.

Uno de los modelos con mucha difusión en los últimos años es el de Desequilibrio entre Esfuerzo y Recompensa (Siegrist, 1996; Siegrist, 2010; Siegrist *et al.*, 2004), el cual postula repercusiones negativas en la salud psicológica y física cuando se presenta una inequidad entre la energía puesta en las acciones de trabajo y la retribución esperada. Cuando no se compensan, si hay desequilibrio continuado, surge el distrés, el cual conlleva afecciones a la salud física, especialmente en cuanto a las enfermedades cardiovasculares. El modelo incluye, de hecho, cuatro componentes: esfuerzo físico, esfuerzo mental o sobreimplicación, recompensas y desequilibrio entre los elementos previos. Por estas razones se incluyó en esta investigación un cuestionario tendiente a evaluar las percepciones de las mujeres en estas variables.

Ahora bien, mucho se ha investigado sobre los aspectos negativos de los diversos papeles de las mujeres y sus repercusiones contraproducentes en la salud física y mental, incluyendo el distrés. Empero, parece no haberse puesto tanta atención en los factores paliativos o amortiguadores tales como la autoestima, la autoeficacia y la integración familiar.

La autoestima se conceptúa como los sentimientos de agrado y amor hacia una(o) misma(o); por ende, la baja autoestima se caracteriza por el desagrado (Brown, Dutton y Cook (2001). En casos extremos existe odio y entonces se cae en situaciones patológicas (Baumeister, Tice y Hutton, 1989, citados en Brown *et al.*, 2001).

Se han documentado las relaciones entre la autoestima y la salud; por ejemplo, en España, Matud (2004) efectuó una investigación en la cual aplicó una

encuesta a 2 383 mujeres de 18 a 65 años; sus hallazgos: a mayor autoestima, mejor salud y menores síntomas depresivos, así como ansiedad y disfunción social; igualmente, su estilo de afrontamiento era más racional y menos emocional; aunque los aspectos demográficos mostraron poca influencia, se presentó una ligera tendencia entre las mujeres con estudios universitarios, las casadas, quienes tenían uno o dos hijos y quienes ocupaban puestos de mayor importancia.

Como ya se mencionó, uno de los problemas señalados por muchos autores es la multiplicidad de roles jugados por las mujeres con un trabajo remunerado. Empero, Ruderman, Ohlott, Panzer y King (2002), empleando métodos cualitativos, encontraron, al investigar a mujeres en puestos de gerencia, que los papeles desempeñados en su vida personal contribuían con mayores beneficios psicológicos, consejo y apoyo emocional, práctica en tareas múltiples, oportunidad para enriquecer sus habilidades interpersonales y liderazgo, todo lo cual incrementaba su efectividad gerencial. Desde el ángulo cuantitativo, la diversidad de roles se relacionó con la satisfacción en la vida, la autoestima, la autoaceptación así como las habilidades gerenciales. Como puede verse fácilmente, estos resultados van en contra de la suposición de la disminución de la salud psicológica al tener múltiples responsabilidades.

En relación con la autoeficacia, definida como la creencia en tener el conjunto de capacidades para organizar y llevar a cabo las acciones necesarias para obtener ciertos logros (Bandura, 2000), puede pensarse en una relación negativa con el distrés pues, según el punto de vista de Lazarus y Folkman (1984, 1987), éste surge cuando la persona, ante una situación amenazadora, siente no contar con los elementos suficientes para hacerle frente.

En cuanto al núcleo familiar, éste puede constituir una fuente de apoyo emocional. Por ende, puede pensarse en una asociación favorable con la salud física y mental.

Hasta la culminación de este estudio, eran escasas las investigaciones de relevancia científica respecto a las mujeres en Perú y, de manera particular, sobre las variables analizadas en el presente estudio. Sin duda, los argumentos generales y aquellos estudios propios de los países latinoamericanos servirán de guía y fundamento para analizar los resultados, debido a la similitud histórica en la evolución del rol de la mujer, cada vez más dinámica y compleja y, por lo tanto, sujeta a posibles variaciones en la salud física y mental.

Con base en todo lo expuesto anteriormente, se establecieron las siguientes hipótesis nulas:

- No habrá diferencia entre las variables esfuerzo físico, esfuerzo mental (sobre implicación), recompensa, desequilibrio, salud física, salud men-

tal, autoestima, autoeficacia, integración familiar y distrés en razón de los papeles desempeñados por las mujeres de la muestra.

- Las correlaciones entre dichas variables no serán significativas.

Las hipótesis alternas van en el sentido contrario a las expresadas.

## MÉTODO

### *Participantes*

La muestra, de conveniencia, estuvo formada por 292 mujeres habitantes de la zona metropolitana de Lima, Perú, a quienes se invitó a responder voluntariamente a los instrumentos que se mencionan más adelante.

Las edades se distribuyeron así: 2.7% declaró tener entre 18 y 20 años, 78.5% estuvo entre 21 y 50 años, y 18% en edades superiores; 8% dejó en blanco este rubro.

Del total de mujeres, 33.1% vivía sin pareja, mientras que 66.6% habitaba con pareja; el resto no contestó. Con respecto a la escolaridad, 4.8% contaba con educación primaria; 25.3%, con secundaria; 11.6%, con grado de bachiller; 25.9% con tres años o más de profesional; 24.9%, con profesional completa y 6.1%, con posgrado. No respondió a esta pregunta 0.3 por ciento.

Del total de la muestra, 17.7% se declaró sólo ama de casa, mientras que 16%, aparte de esta ocupación tenía ingresos adicionales por vender productos entre vecinas, familiares y conocidas, planchar, cuidar niños de otras mujeres, etc.; 8.9% eran microempresarias y amas de casa; 4.4%, además de ser ama de casa era también empleada manual; 8.9%, ama de casa y oficinista; 30.4%, profesionista y ama de casa; 0.3% declaró ser sólo microempresaria; 0.7% era empleada manual sin ser ama de casa; 8.9% sólo se clasificó como profesionista sin ser ama de casa, y 2.7% era oficinista sin responsabilidades hogareñas.

Dado el bajo porcentaje en algunas categorías referentes a la ocupación, se recodificaron y quedaron conformadas de la siguiente forma: sólo ama de casa, ama de casa con ingresos adicionales, profesionista y ama de casa, empleada sin ser ama de casa, y profesionista sin ser ama de casa.

### *Instrumentos*

- Modelo de Esfuerzo-Recompensa. Este cuestionario fue desarrollado por Siegrist (1996; Siegrist *et al.*, 2004); contiene 23 reactivos, los cuales mi-

den tres variables principales: esfuerzo intrínseco (responsabilidades y presiones), recompensas y esfuerzo mental (sobreimplicación). Las dos primeras variables mencionadas se responden en una escala de cinco opciones, mientras la última contiene cuatro. Con ellas se obtiene una escala secundaria: desequilibrio entre los esfuerzos y las recompensas. Originalmente el instrumento fue diseñado para muestras de trabajadores, por tanto, fue necesario transformar ligeramente la redacción de los ítems con la finalidad de ajustarlo a las amas de casa; por ejemplo, en vez de “En mi trabajo tengo mucha responsabilidad” se cambió a “En mi hogar tengo mucha responsabilidad”. Macías, Fernández, Hernández, Cueto, Rancaño y Siegrist (2003) llevaron a cabo la validación y la confiabilización del instrumento original entre trabajadores de la salud en España.

- WHOQOL-Bref. Este inventario fue desarrollado por la Organización Mundial de la Salud. Bonicato (1998) lo adaptó a la lengua castellana. Mide las variables: salud física, salud mental, relaciones sociales y medio ambiente. Para los efectos de la presente investigación, en consideración al marco teórico, sólo se incluyeron las dos primeras variables. Las respuestas deben proporcionarse en una escala de cinco opciones.
- Autoestima. Reidl (1981), psicóloga mexicana, diseñó este instrumento, el cual consta de 20 reactivos con tres opciones.
- Autoeficacia. Sus posibilidades de respuesta son cuatro; consta de ocho enunciados (Juárez, 2005).
- Distrés. Cuatro enunciados del cuestionario de Cohen, Karmarck y Mermelstein (1983) adaptado a México por González Ramírez y Landero Hernández (2007). Contiene una escala de cinco opciones.
- Integración familiar. Fue construido por Olson y Wilson (1982). La versión castellana fue utilizada por Ramírez Serrano (2007) en México; consta de 11 enunciados y cinco opciones.

Es importante hacer énfasis en un aspecto: al ofrecer diversas opciones de respuesta en los instrumentos, el error del método común se ve reducido, de acuerdo con las recomendaciones de Podsakoff, MacKenzie, Podsakoff y Lee (2003).

### *Procedimiento*

Los instrumentos se aplicaron en los hogares o en el lugar de trabajo, según donde se encontrara la participante.

*Análisis de la información*

Los datos se procesaron con el SPSS 21.

## RESULTADOS

Las medias aritméticas y las desviaciones estándar de las variables incluidas en la presente investigación se incluyen en la tabla 1.

La interpretación de las primeras cuatro variables es un tanto más problemática, pues aunque las respuestas pueden darse en cinco opciones en cuanto al esfuerzo físico y las recompensas, respecto al esfuerzo mental el cuestionario contiene cuatro posibilidades. Además, la sumatoria no se divide entre el número de reactivos y la fórmula de desequilibrio es un tanto más compleja. Aquí sólo puede mencionarse la indicación de Juárez García (2011) en el sentido de que la media latinoamericana es de 13 en la variable esfuerzo físico, por ende, los resultados de esta muestra están muy cercanas a esa cifra.

TABLA 1  
MEDIAS ARITMÉTICAS Y DESVIACIONES ESTÁNDAR  
DE LAS VARIABLES BAJO ANÁLISIS. MUESTRA DE LIMA, PERÚ (N = 292)

	<i>Media</i>	<i>Desviación típica</i>	<i>Opciones de la escala</i>
Esfuerzo físico	13.37	5.494	1 a 5
Recompensa	47.54	8.462	1 a 5
Desequilibrio	.17	.142	—
Esfuerzo mental	11.90	3.049	1 a 4
Salud física	3.37	.598	1 a 5
Salud mental	3.38	.567	1 a 5
Autoestima	2.40	.329	1 a 3
Autoeficacia	3.14	.476	1 a 5
Integración familiar	3.61	.662	1 a 5
Distrés	2.97	.690	1 a 5

NOTA: las puntuaciones de las primeras cuatro variables se presentan de acuerdo con las indicaciones de Siegrist *et al.* (2004), mientras que las seis últimas están dadas, para su mejor interpretación, en las opciones indicadas.

FUENTE: elaboración propia.

La media latinoamericana para recompensa es de 43 (Juárez, 2011), en tanto que el promedio de la muestra presente (47.54) se sitúa unas cuantas unidades por encima. El promedio internacional para desequilibrio es 0.65, mientras que las participantes en esta investigación promediaron 0.17; es decir, el desequilibrio experimentado por las mujeres participantes en esta investigación resultó bajo en relación con el promedio de otros países. En cuanto al sobreinvolucramiento o esfuerzo mental la media internacional es de 14, y en esta muestra fue de 11.90, o sea, casi dos unidades menos. No obstante, las puntuaciones obtenidas en esta investigación confirman la semejanza de la muestra con los resultados internacionales.

Una nota adicional: las distribuciones de frecuencias de tres de estas variables resultaron asimétricas (en contra de las correspondientes a las demás variables), la de recompensa estuvo muy cargada hacia la derecha (o sea, la mayoría de las mujeres se sintieron muy premiadas por sus labores), mientras que la correspondiente al desequilibrio y al esfuerzo físico, especialmente la primera, se inclinaron hacia la izquierda, indicando menor intensidad de estos factores.

Para facilitar la interpretación de las puntuaciones obtenidas en esta muestra, en las demás escalas la suma de cada persona se dividió entre el número de reactivos integrantes de cada escala. En todos los casos las puntuaciones van de menor a mayor, es decir, entre más elevada sea la puntuación, la persona se siente más en posesión del fenómeno medido.

Las opciones de la salud, tanto física como mental, son cinco; así las medias de 3.37 y 3.38 respectivamente se localizaron sólo unas cuantas centésimas del punto medio de la escala.

La escala de autoestima se responde con tres opciones. La media es de 2.40, lo cual indica una elevada sensación de amor de las participantes hacia ellas mismas.

La autoeficacia, con una puntuación de 3.14, implicó una percepción cercana al máximo: 4.

Las participantes denotaron percibir cercanía mediana dentro del clan familiar pues, de cinco opciones, el promedio resultó de 3.61, esto es, casi en el punto medio de la escala.

La media aritmética del distrés (2.97) se situó apenas unas centésimas por debajo del punto medio de la escala, la cual proporciona cinco opciones.

En la tabla 2 se incluyen las correlaciones Pearson entre las diversas variables. Sólo una asociación no resultó estadísticamente significativa: entre la autoeficacia y el esfuerzo mental o sobreimplicación.

La correlación más alta ( $-.805, p \leq .01$ ) apareció entre el desequilibrio y la recompensa, lo cual no es nada sobresaliente pues en el cálculo de la primera variable mencionada se considera, precisamente, la segunda. Por ende, existe cierta



redundancia al respecto. Algo semejante sucedió con la primera variable y el esfuerzo extrínseco (.783,  $p \leq .01$ ).

Al analizar las correlaciones de las variables pertenecientes al Modelo de Esfuerzo-Recompensa (insertas en las cuatro primeras columnas de la tabla 2), se constata la adecuación entre dicho modelo de acuerdo con las expectativas teóricas y las demás variables medidas.

Así, el esfuerzo físico presentó correlaciones negativas con las variables ajenas al modelo, excepto con el distrés, en cuyo caso fue positiva. En cambio, la recompensa mostró asociaciones positivas con las mencionadas variables; empero, con el distrés fue negativa. Algo semejante ocurrió con el esfuerzo mental (sobre implicación) y con el desequilibrio.

La asociación más elevada, fuera de las mencionadas, se presentó entre las vertientes de la salud física y mental (.699,  $p \leq .01$ ), seguida por ésta última y la integración familiar (.530).

Las variables salud física, salud mental, autoestima, autoeficacia, e integración familiar resultaron con correlaciones positivas entre ellas, mientras que fueron negativas con el distrés.

Así pues, puede constatararse la adecuación de los resultados con los aspectos teóricos.

Con referencia a las confiabilidades de los instrumentos, se obtuvieron los siguientes índices alfa: esfuerzo extrínseco 0.836; recompensa, 0.885; esfuerzo intrínseco o sobreimplicación, 0.613; salud física, 0.744; salud mental, 0.753; autoestima, 0.789; autoeficacia, 0.852; integración familiar, 0.898, y distrés, 0.718.

Como puede verse, todos los índices se catalogan como aceptables de acuerdo con los estándares internacionales. Las cifras correspondientes se incluyeron en la diagonal principal de la tabla 2. La variable desequilibrio se calcula a partir de las puntuaciones de esfuerzo y de recompensa y un factor de corrección; por lo tanto, no puede calcularse el índice de confiabilidad. Empero, a partir de las altas confiabilidades de las dos variables mencionadas, puede deducirse también la adecuación del desequilibrio al modelo de confiabilidad.

A fin de analizar las diferencias y las semejanzas entre las diversas categorías ocupacionales de las féminas de la muestra, se calculó un análisis de covarianza ingresando como covariables la edad, los años de trabajo y el nivel de estudios. No se presentaron diferencias notables, desde el ángulo estadístico, por esta inclusión.

En la tabla 3 pueden verse las medias aritméticas, las desviaciones estándar y la significación estadística del Modelo de Esfuerzo-Recompensa (Siegrist, 1996, 2010) clasificadas de acuerdo con las ocupaciones de las féminas participantes. Ahí puede constatararse la puntuación menor obtenida por quienes eran profesionistas sin tener responsabilidades hogareñas en las variables esfuerzo extrínseco

TABLA 2  
CORRELACIONES PEARSON ENTRE LAS VARIABLES. MUJERES DE LIMA, PERÚ (N = 292)

<i>Variables</i>	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1. Esfuerzo fisico	.836									
2. Recompensa	-.604**	.885								
3. Desequilibrio	.783**	-.805**	—							
4. Esfuerzo mental	.469**	-.340**	.374**	.613						
5. Salud fisica	-.330**	.426**	-.359**	-.389**	.744					
6. Salud mental	-.292**	.361**	-.256**	-.333**	.699**	.753				
7. Autoestima	-.357**	.410**	-.324**	-.239**	.398**	.466**	.789			
8. Autoeficacia	-.118**	.192**	-.134*	-.056	.301**	.317**	.344**	.852		
9. Integración familiar	-.265**	.413**	-.268**	-.274**	.489**	.530**	.469**	.397**	.898	
10. Distrés	.308**	-.299**	.223**	.339**	-.381**	-.471**	-.325**	-.148*	-.416**	.718

\*  $p \leq .05$ .

\*\*  $p \leq .01$ .

NOTA: se incluyeron los índices de confiabilidad alfa en la diagonal principal.

FUENTE: elaboración propia.

o físico, desequilibrio y esfuerzo intrínseco o mental o sobreimplicación. En cambio, su puntaje fue mayor en cuanto a la variable recompensa, aunque en esta variable las diferencias sólo se aproximaron a la significación estadística ( $p \leq .05$ ) pues ésta resultó de .07. Al efectuar la prueba *post-hoc* de Dunnette (en la cual no se asumen varianzas iguales entre los grupos), en todas las variables mencionadas las diferencias fueron significativas entre las amas de casa y las profesionistas sin responsabilidades hogareñas. De la misma manera, las profesionistas y amas de casa resultaron con mejor puntuación en relación con las amas de casa con ingresos adicionales.

Al aplicar el análisis de la varianza de un factor (Anova) a las variables mencionadas en la tabla 4, se encontraron diferencias significativas en todas las variables consideradas. Las mejores puntuaciones se presentaron en el caso de las profesionistas sin responsabilidades hogareñas, con excepción de la variable autoeficacia, en la cual las mujeres profesionistas y, al mismo tiempo, amas de casa, en donde este grupo rindió la mejor puntuación.

Cuando se aplicó la prueba *post-hoc* de Dunnette, las diferencias importantes se presentaron entre las amas de casa y profesionistas y las profesionistas sin responsabilidades hogareñas y las demás categorías, indicando la importancia de la educación para disfrutar de la vida, por un lado, y por el otro, para enfrentar con mayor éxito las vicisitudes de la existencia cotidiana.

Con referencia a las demás variables, los resultados pueden verse en la tabla 4. Ahí se constata la mejor puntuación obtenida por las profesionistas sin ser amas de casa. En cambio, cuando las mujeres eran sólo amas de casa, la tendencia fue en el sentido de presentar menores puntajes. Cuando se analizaron las pruebas *post-hoc* efectuadas con la C de Dunnette, las diferencias mayores se encontraron entre las amas de casa solamente y las profesionistas, ya sea que fueran amas de casa o no.

## COMENTARIOS

Los resultados aquí incluidos dan sustento al Modelo de Esfuerzo-Recompensa de Siegrist (1996) y Siegrist *et al.* (2004) en una muestra de mujeres peruanas. Por lo tanto, este artículo constituye una aportación al conocimiento respectivo. Las hipótesis fueron confirmadas. Así pues, se agrega un indicio más a los ya existentes sobre la validez del modelo.

Otras investigaciones apoyan los hallazgos del presente trabajo. Por ejemplo, Feldman, Vivas, Lugli, Zaragoza y Gómez (2008) investigaron a 402 trabajadores de Caracas, Venezuela, con edades comprendidas entre 27 y 71 años; encontra-

TABLA 3  
ANOVA DE VARIABLES DEL MODELO DE ESFUERZO-RECOMPENSA POR OCUPACIÓN.  
MUJERES DE LIMA, PERÚ (N = 292)

	<i>N</i>	<i>Media</i>	<i>Desviación estándar</i>	<i>Significación</i>
<i>Esfuerzo físico</i>	Sólo ama de casa	52	14.4808	5.65855
	Ama de casa con ingresos adicionales	112	14.8036	5.28441
	Profesionista y ama de casa	89	12.4607	5.32374
	Empleada sin ser ama de casa	11	12.3636	5.02539
<i>Recompensa</i>	Profesionista sin ser ama de casa	26	8.6538	3.55463
	Sólo ama de casa	52	45.9808	9.42772
	Ama de casa con ingresos adicionales	112	46.5000	8.24840
	Profesionista y ama de casa	89	49.2135	8.41734
<i>Desequilibrio</i>	Empleada sin ser ama de casa	11	46.5455	10.26025
	Profesionista sin ser ama de casa	26	49.4615	5.65849
	Sólo ama de casa	52	.2065	.21007
	Ama de casa con ingresos adicionales	112	.1937	.13971
<i>Esfuerzo mental</i>	Profesionista y ama de casa	89	.1531	.10520
	Empleadas sin ser ama de casa	11	.1676	.11794
	Profesionista sin ser ama de casa	26	.0994	.05247
	Sólo ama de casa	52	12.3654	2.99692
	Ama de casa con ingresos adicionales	112	12.6786	2.95679
	Profesionista y ama de casa	89	11.3371	3.02243
	Empleada sin ser ama de casa	11	11.5455	2.87623
	Profesionista sin ser ama de casa	26	10.0000	2.52982

FUENTE: elaboración propia.

TABLA 4  
ANOVA DE LAS VARIABLES INDICADAS, POR OCUPACIÓN.  
MUJERES DE LIMA, PERÚ (N = 292)

<i>Variable</i>	<i>N</i>	<i>Media</i>	<i>Desviación estándar</i>	<i>Significación</i>
<i>Salud física</i>	Sólo ama de casa	52	3.2143	.63036
	Ama de casa con ingresos adicionales	112	3.2487	.55403
	Profesionista y ama de casa	89	3.5425	.53243
	Empleada sin ser ama de casa	11	3.5325	.73980
	Profesionista sin ser ama de casa	26	3.5549	.69321
<i>Salud mental</i>	Sólo ama de casa	52	3.2280	.55528
	Ama de casa con ingresos adicionales	112	3.2538	.58249
	Profesionista y ama de casa	89	3.5425	.46947
	Empleada sin ser ama de casa	11	3.2727	.70986
	Profesionista sin ser ama de casa	26	3.7912	.46814
<i>Autoestima</i>	Sólo ama de casa	52	2.2548	.31874
	Ama de casa con ingresos adicionales	112	2.3192	.30486
	Profesionista y ama de casa	89	2.5421	.29183
	Empleada sin ser ama de casa	11	2.3364	.30667
	Profesionista sin ser ama de casa	26	2.6250	.31281
<i>Autoeficacia</i>	Sólo ama de casa	51	3.0417	.48713
	Ama de casa con ingresos adicionales	112	3.0536	.45727

TABLA 4 (CONTINUACIÓN)

<i>Variable</i>	<i>N</i>	<i>Media</i>	<i>Desviación estándar</i>	<i>Significación</i>	
	Profesionista y ama de casa	89	3.2823	.46064	$p = .003$
	Empleada sin ser ama de casa	11	3.1023	.49943	
	Profesionista sin ser ama de casa	26	3.2740	.45692	
<i>Integración familiar</i>	Sólo ama de casa	52	3.5017	.65617	
	Ama de casa con ingresos adicionales	112	3.4667	.65105	
	Profesionista y ama de casa	89	3.7681	.63222	$p = .005$
	Empleada sin ser ama de casa	11	3.6281	.90950	
<i>Distrés</i>	Profesionista sin ser ama de casa	26	3.8217	.52663	
	Sólo ama de casa	52	3.1859	.75093	
	Ama de casa con ingresos adicionales	112	3.0833	.71939	
	Profesionista y ama de casa	88	2.8182	.58046	$p \leq .001$
	Empleada sin ser ama de casa	11	2.8485	.68902	
Profesionista sin ser ama de casa	26	2.6026	.53349		

FUENTE: elaboración propia.

ron asociaciones positivas entre las gratificaciones de la relación trabajo y familia con la autoestima y el bienestar, y asociaciones negativas con la depresión, la ansiedad y la sintomatología física. En cambio, las interferencias entre esas dos esferas acarrearón menor salud física y mental.

Digna de mención es la investigación llevada a cabo por Escalera Izquierdo y Sebastián Herranz (2000), quienes encontraron una tendencia de las mujeres con empleo remunerado a reportar salud incrementada al investigar a 340 mujeres de Guadalajara (España); si bien proporcionaron más altas puntuaciones en salud y vitalidad al compararlas con las amas de casa, sus puntajes fueron menores en padecimientos crónicos. En lo que respecta al bienestar, las diferencias entre los dos grupos no fueron significativas. Las variables con mayor contribución a la salud psicológica fueron: la autoestima, el ajuste marital, el ajuste maternal y los ingresos entre las empleadas; en cambio, las condiciones de trabajo tanto en casa como en el empleo y el ajuste maternal mostraron signos negativos. Las variables con mayor peso fueron: el nivel educativo y la autoestima; con sentido negativo: conductas de riesgo y la tensión de roles, con respecto a la salud física. En contra de la opinión general, el número de horas de trabajo no marcaron influencia ni en la salud psicológica ni en la física en ambos grupos. Estos hallazgos contradicen la idea de mayores problemas de las mujeres con empleo remunerado al compararlas con las amas de casa.

De la misma manera, Norton, Gupta, Stephens, Martire y Townsend (2005) encontraron entre 195 mujeres que ejercían los papeles de madre, cuidadora de algún progenitor, esposa y empleada, una asociación negativa entre el dominio percibido de las tareas (equivalente a la autoeficacia) y el incremento en el cuidado de las personas mencionadas. Las recompensas incrementaron dicha autoeficacia en los cuatro roles referidos, mientras que el estrés la disminuyó en cuanto al papel como empleada. No obstante, los cambios en la autoeficacia no decrementaron la importancia asignada por ellas a sus papeles. Se concluye, así, la permanencia de la trascendencia asignada por las mujeres a sus roles. Esta investigación confirma el hallazgo de la presente: las recompensas se asociaron a la autoeficacia.

A mayor abundamiento, ya desde 1986, Baruch y Barnett informaron de sus hallazgos al investigar entre 283 mujeres estadounidenses las relaciones entre los papeles desempeñados (empleada, esposa y madre) y el bienestar (autoestima, felicidad, optimismo y satisfacción) por un lado y, por el otro, depresión; aplicaron el análisis de regresión a fin de controlar los efectos de la edad, el ingreso económico y el nivel educativo, encontraron aspectos importantes: los roles por sí mismos no mostraron relación con el bienestar, excepto en el caso de las mujeres con trabajo remunerado, quienes exhibieron mayor autoestima. La conclusión de

estas autoras plantea que no es tan importante el número de papeles desempeñados sino la calidad de los mismos, igualmente no debería hablarse de bienestar o malestar en general, sino de cada una de las facetas de estos constructos.

A conclusión semejante arribó Noor (2004) al investigar a 147 mujeres inglesas: la importancia adjudicada al trabajo exacerbó el sentimiento de éste como un obstáculo para la convivencia familiar y, como consecuencia, una influencia negativa hacia el bienestar, quizá debido al valor asignado al núcleo familiar.

Respecto a la salud física, Ferrer, Bosch y Gili (1998) en una investigación entre 540 mujeres de las Islas Baleares, encontraron mejores niveles de salud en las mujeres con trabajo remunerado fuera del hogar en comparación con las amas de casa, pese a la mayor frecuencia entre éstas de consumo de alcohol y de tabaco.

Otra área con posibilidades de arrojar más luz respecto a las relaciones entre el trabajo y la salud es la personalidad. Noor (2003) efectuó una encuesta entre 187 mujeres empleadas en Oxford, Inglaterra; encontró el peso de variables de personalidad (neuroticismo y extraversión) sobre el bienestar de las participantes, especialmente en lo tocante a la interferencia de la familia sobre el trabajo.

Por lo general, se piensa en una relación entre el número de horas dedicadas a las labores hogareñas y el estrés, especialmente en las mujeres con un trabajo remunerado. Ésta es una situación demandante de mayor investigación, inclusive, dadas las situaciones actuales en las cuales, aun cuando el “machismo” todavía permea grandes sectores de la población, los hombres participan cada vez más en las labores del hogar. En este punto, Noor (1995) encontró, entre 153 mujeres casadas inglesas, una mayor repercusión en su bienestar de las horas dedicadas por el marido a las labores hogareñas en vez de las horas empleadas por ellas, lo cual parece indicar la importancia de la integración familiar. Sería necesario, en investigaciones futuras, analizar la relación del tiempo dedicado por las empleadas con responsabilidades de hogar y el apoyo brindado no sólo por el marido sino también por los hijos y otros parientes.

Este punto se reforzó con una investigación efectuada también por Noor (1997) entre 115 mujeres empleadas de tiempo completo; el apoyo familiar exhibió correlaciones positivas con la felicidad y negativas con la salud. Como era de esperarse, la correlación entre estas dos últimas variables fue positiva.

Además es necesario hacer descollar la poca diferencia entre las puntuaciones de las diversas variables, si se atiende a la ocupación. Si bien desde el ángulo estadístico las diferencias resultaron significativas, desde un punto de vista práctico en la mayoría de los casos no alcanzaron una unidad. Por ende, puede aducirse la igualdad de sentimientos y comportamientos entre las féminas de las diversas categorías ocupacionales.



Así pues, con base en los resultados de la presente investigación y de las otras citadas, surgen serias dudas sobre la idea del deterioro físico y mental en las mujeres con un empleo remunerado fuera del hogar; al contrario, este hecho parece incrementar su salud, tanto mental como física. El hecho de adquirir varios papeles y el número de horas dedicados a ellos *per se* parece no incidir negativamente en las otras esferas de su vida; es más importante la calidad de las relaciones intra y extra familiares así como la importancia adjudicada a los diversos roles.

No obstante, es necesario indicar las limitaciones de la pesquisa presente. Se trató de una muestra de conveniencia en vez de una aleatoria; además, los datos se obtuvieron en una sola ciudad y con un número reducido de instrumentos. Por lo tanto, los resultados no pueden generalizarse a otras latitudes.

En el futuro nuevas variables deben ser investigadas pues pueden significar repercusiones en el bienestar de las mujeres casadas y/o amas de casa. Por ejemplo, el número de hijos y las edades de los mismos. Probablemente, los niños pequeños requieren mayor atención y, en consecuencia, más tiempo, lo cual puede incrementar el distrés.

Otro punto importante para investigaciones futuras es el relativo a la importancia adjudicada por las mujeres a sus roles. Surgen, por lo pronto, varias preguntas: ¿a cuál papel le otorgan mayor valor, al de empleada o al de ama de casa?, ¿cómo se relaciona esa importancia con los posibles conflictos entre trabajo y familia?, ¿existen relaciones entre esas trascendencias adjudicadas y la salud física y mental, la felicidad y el distrés?

La respuesta a estos interrogantes así como los resultados de la presente investigación podrán servir para establecer estrategias públicas, educativas y dentro de los hogares para incrementar la calidad de vida de las mujeres.

## BIBLIOGRAFÍA

- BANDURA, A. (2000), *Self-Efficacy. The Exercise of Control*, Nueva York, Freeman.
- BARUCH, G.K. y R. BARNETT (1986), "Role Quality, Multiple Role Involvement, and Psychological Well-Being in Midlife Women", en *Journal of Personality and Social Psychology*, vol. 51, núm. 3, Washington, APA, pp. 578-585.
- BONICATO SORIA, J.J. (1998), *WHOQOL. Los instrumentos de calidad de vida de la Organización Mundial de la Salud. Manual del usuario*, La Plata, CATA.
- BROWN, J.D.; K.A. DUTTON y K.E. COOK (2001), "From the Top Down: Self-Esteem and Self-Evaluation", en *Cognition and Emotion*, vol. 15, núm. 5, pp. 615-631.

- COHEN, S.; T. KARMARCK y R. MERMELSTEIN (1983), "A Global Measure of Perceived Stress", en *Journal of Health and Social Behavior*, vol. 24, núm. 4, pp. 385-396.
- ESCALERA IZQUIERDO, M.E. y J. SEBASTIÁN HERRANZ (2000), "Trabajo y salud en la mujer: análisis comparativo de mujeres con trabajo remunerado y amas de casa", en *Clínica y Salud*, vol. 11, núm. 2, pp. 195-229.
- FERRER PÉREZ, V.A.; E. BOSCH-FIOL y M. GILI-PLANAS (1998), "Aspectos diferenciales en salud entre las mujeres que trabajan fuera del hogar y las amas de casa", en *Psicothema*, vol. 10, núm. 1, pp. 53-63.
- FELDMAN, L.; E. VIVAS, Z. LUGLI, J. ZARAGOZA y V. Gómez (2008), "Relaciones trabajo-familia y salud en mujeres empleadas", en *Salud Pública de México*, vol. 50, núm. 6, pp. 482-489.
- GELLES, R.J. y A. LEVINE (2000), *Sociología con aplicaciones en países de habla hispana*, México, McGraw-Hill.
- GONZÁLEZ RAMÍREZ, M. y R. LANDERO HERNÁNDEZ (2007), "Cuestionario de afrontamiento del estrés (CAE): validación en una muestra mexicana", en *Revista de Psicopatología y Psicología Clínica*, vol. 12, núm. 2, pp. 189-198.
- INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA E INFORMÁTICA (INEI) (2013), "Censos Nacionales 2007: XI de Población y VI de Vivienda", disponible en <<https://www.inec.gob.pe/>>.
- JUÁREZ GARCÍA, A. (2005), "Factores sociales y personalidad en relación a la salud laboral", tesis de doctorado en Psicología, México, UNAM.
- JUÁREZ GARCÍA, A. (2011), comunicación personal.
- LAZARUS, R.S. y S. FOLKMAN (1984), *Stress, Appraisal, and Coping*, Nueva York, Springer.
- LAZARUS, R.S. y S. FOLKMAN (1987), "Transactional Theory and Research on Emotions and Coping", en *European Journal of Personality*, vol. 1, pp. 149-161.
- MACÍAS ROBLES, M.D.; J.A. FERNÁNDEZ LÓPEZ, R. HERNÁNDEZ MEJÍA, A. CUETO ESPINAR, I. RANCAÑO y J. SIEGRIST (2003), "Evaluación del estrés laboral en trabajadores de un hospital público español. Estudio de las propiedades psicométricas de la versión española del modelo 'Desequilibrio Esfuerzo-Recompensa'", en *Medicina Clínica*, vol. 120, núm. 17, pp. 652-657.
- MATUD, M.P. (2004), "Autoestima en la mujer: un análisis de su relevancia en la salud", en *Avances en Psicología Latinoamericana*, núm. 22, pp. 129-140.
- MATUD, M.P. y J.M. BETHENCOURT (2000), "Ansiedad, depresión y síntomas psicósomáticos en una muestra de amas de casa", en *Revista Latinoamericana de Psicología*, vol. 32, núm. 1, pp. 91-106.

- MURPHY, E.M. (2003), "Being Born Female is Dangerous for your Health", en *American Psychologist*, vol. 58, núm. 3, pp. 205-210.
- NOOR, N.M. (1995), "Role Quality and Womens' Psychological Well-Being: Locus of Control and Support as Moderators", en *Journal of Community & Applied Social Psychology*, vol. 5, pp. 259-272.
- NOOR, N.M. (1997), "The Relationship between Wives' Estimates of Time Spent doing Housework, Support and Wives' Well-Being", en *Journal of Community & Applied Social Psychology*, vol. 7, pp. 413-423.
- NOOR, N.M. (2003), "Work —and Family— Related Variables, Work-Family Conflict and Women's Well-Being: Some Observations", en *Community, Work & Family*, vol. 6, núm. 3, pp. 297-319.
- NOOR, N.M. (2004), "Work-Family Conflict, Work and Family-Role Saliency, and Women's Well-Being", en *The Journal of Social Psychology*, vol. 144, núm. 4, pp. 389-405.
- NORTON, T.; A. GUPTA, M. STEPHENS, L. MARTIRE y A. TOWNSEND (2005), "Stress, Rewards, and Change in the Centrality of Women's Family and Work Roles: Mastery as a Mediator", en *Sex Roles*, vol. 52, núm. 5-6, pp. 325-335.
- OLIVEIRA, O.; M. ARIZA y M. ETERNOD (1996), "Trabajo e inequidad de género", en O. Oliveira (coord.), *La condición femenina: una propuesta de indicadores*, México, Sociedad Mexicana de Demografía/Conapo.
- OLSON, D.H. y M. WILSON (1982), "Family Satisfaction", en D.H. Olson *et al.* (eds.), *Family Inventories. Family Social Science*, St. Paul, Minneapolis, Universidad de Minnesota.
- ORGANIZACIÓN MUNDIAL DE LA SALUD (OMS) (1997), *Measuring Quality of Life. The WHOQOL-100 and WHOBREF*, Ginebra, OMS.
- ORGANIZACIÓN MUNDIAL DE LA SALUD (OMS) (2001), *Informe de la salud en el mundo. Salud mental: nuevos conocimientos, nuevas esperanzas*, Ginebra, OMS.
- PODSAKOFF, P.; S. MACKENZIE, N. PODSAKOFF y J. LEE (2003), "Common Method Biases in Behavioral Research: A Critical Review of the Literature and Recommended Remedies", en *Journal of Applied Psychology*, vol. 88, Washington, APA, pp. 879-903.
- RAMÍREZ SERRANO, L.A. (2007), "El funcionamiento familiar en familias con hijos drogodependientes (un análisis etnográfico)", tesis de doctorado en Psicología, Valencia, Universidad de Valencia.
- REIDL, L. (1981), "Estructura factorial de la autoestima de mujeres del sur del Distrito Federal", en *Revista de la Asociación Latinoamericana de Psicología Social*, núm.1, México, ALPS, pp. 273-288.

- REITZES, D.C. y E.J. MUTRAN (1994), "Multiple Roles and Identities: Factors Influencing Self-Esteem among Middle-Aged Working Men and Women", en *Social Psychology Quarterly*, vol. 57, pp. 313-325.
- RUDERMAN, M.N.; P.J. OHLOTT, K. PANZER y S.N. KING (2002), "Benefits of Multiple Roles for Managerial Women", en *Academy of Management Journal*, vol. 45, núm. 2, pp. 369-386.
- SÁNCHEZ LÓPEZ, M.P.; M.E. APARICIO GARCÍA y V. DRESCH (2006), "Ansiedad, autoestima y satisfacción autopercebida como predictores de la salud: diferencias entre hombres y mujeres", en *Psicothema*, vol. 18, núm. 3, Oviedo, Colegio Oficial de Psicólogos del Principado de Asturias/Universidad de Oviedo, pp. 584-590.
- SEGERSTROM, S.C. y G.E. MILLER (2004), "Psychological Stress and the Human Immune System: A Meta-Analytic Study of 30 Years of Inquiry", en *Psychological Bulletin*, vol. 130, núm. 4, Washington, APA, pp. 601-630.
- SIEGRIST, J. (1996), "Adverse Health Effects of High-Effort/Low-Rewards Conditions", en *Journal of Occupational Health Psychology*, núm. 1, pp. 27-41.
- SIEGRIST, J. (2010), "Effort-Reward Imbalance at Work and Cardiovascular Diseases", en *International Journal of Occupational Medicine and Environmental Health*, vol. 23, núm. 3, pp. 279-285.
- SIEGRIST, J.; D. STARKE, T. CHANDOLA, I. GODIN, M. MARMOT, I. NIEDHAMMER y R. PETER (2004), "The Measurement of Effort-Reward Imbalance at Work: European Comparisons", en *Social Science and Medicine*, vol. 58, pp. 1483-1499.



## 9. El trabajo de amas de casa, microempresarias, empleadas y profesionistas y algunos aspectos psicológicos en Cuernavaca, México

*L. Fernando Arias Galicia\**

### RESUMEN

Tradicionalmente la administración del capital humano así como la psicología del trabajo y las organizaciones han prestado atención a las personas que laboran en empresas o en organizaciones del sector público. Sin embargo, estas disciplinas han dejado de lado grupos importantes de personas, específicamente a las amas de casa y las microempresarias. Empero, puede argumentarse en favor de sus importantes tareas desde los ángulos económico, social, familiar y psicológico. Las investigaciones sobre la contribución de estas mujeres en las áreas psicológica y familiar son escasas, aunque hay muchas pesquisas desde la perspectiva sociológica sobre factores considerados nocivos (horas empleadas en las labores hogareñas, por ejemplo), sin prestar atención a factores protectores (autoestima, autoeficacia, apoyo de la familia, sentido de la vida). Existe una serie de investigaciones, desde el ángulo sociológico, sobre el tiempo que las amas de casa le dedican a sus labores hogareñas. Una suposición consiste en considerar la incidencia de estas tareas así como los múltiples papeles desempeñados (cuidado de los niños, limpieza del hogar y de la ropa, preparación de alimentos y así sucesivamente) sobre el agotamiento físico y mental. Según muchas autoras, la situación se agudiza si las mujeres, además de sus ocupaciones hogareñas, laboran fuera del hogar. La tendencia es considerar sólo los aspectos negativos de las labores, sin tener en cuenta los factores protectores. Ciertamente, las amas de casa no perciben un salario en términos monetarios; sin embargo, las investigaciones sobre cómo se sienten ellas desde el ángulo psicológico prácticamente pueden contarse con los dedos de las manos. Por otro lado, la psicología del trabajo y la

\* Universidad Autónoma del Estado de Morelos.

administración del capital humano no se han ocupado de las amas de casa, como si no trabajaran. Así pues, se decidió efectuar una investigación para comparar el capital humano de varias categorías de féminas (25% sólo amas de casa; 21% amas de casa con ingresos adicionales por venta de artículos, cuidado de niños, etc.; 13% fue de microempresarias y amas de casa; trabajadoras manuales y amas de casa, 5%; 21% eran oficinistas y amas de casa; 7% eran profesionistas y amas de casa, y 8% fueron mujeres profesionistas sin tener a su cargo un hogar). Participaron 353 mujeres de la ciudad de Cuernavaca, estado de Morelos, México. Se midieron las siguientes variables: esfuerzo físico y mental, recompensas, desequilibrio esfuerzo-recompensa, salud física y mental, integración familiar, autoestima, autoeficacia, distrés y sentido de la vida. Los resultados en términos generales indicaron diferencias significativas entre los diversos grupos laborales de las mujeres, particularmente las profesionistas que no se ocupan de labores hogareñas exhibieron mejores puntuaciones, aunque desde el ángulo práctico las desigualdades fueron mínimas. Las conclusiones van en el sentido de que los factores protectores equilibran los aspectos considerados como desfavorables. Se presentan las limitaciones así como sugerencias para investigaciones futuras.

Palabras clave: amas de casa, mujeres trabajadoras, esfuerzo-recompensa, distrés, autoestima, sentido de la vida.

#### ABSTRACT

Traditionally human resources management as well as work, organizational and industrial psychology have paid attention to people working in firms or public sector organizations. However an important group of working people has been laid aside, namely housewives and micro business women. It can be argued that these females do undertake important tasks from the economic, social, familial and psychological viewpoints. There is a scarcity of research about the contribution of these women on psychological and family areas. There is plenty of research from the sociological perspective paying attention to deleterious factors (hours spent in housekeeping, for instance) but letting aside protective factors (self-esteem, self-efficacy, family support, sense of life). One argument is that multiple roles are detrimental to housewives' both physical and mental health; it is supposed that these damaging effects are worst in the case of women taking care of housekeeping tasks and being workers at the same time. So, one question arouse: how housewives, female microentrepreneurs, workers and professionals compare in the above mentioned fields? 353 women were surveyed in Cuernavaca, Mexico. Of the respondents, 25% were housewives, 21% were housewives

which sold goods or rendered services (baby sitting, laundry, ironing, for instance) to people outside the family circle, 13% were housewives and micro entrepreneurs at the same time, 5% said were blue-collar workers and housewives, 7% saw themselves as clerks and house-wives, 21% were professionals and housewives, and 5% saw themselves as professionals without being housewives at the same time.

The BREF-WHOQOL, the Siegrist Effort-Reward Questionnaire (slightly modified to adapt it to the sample), a stress, and self-efficacy, self-esteem, sense of life as well as a demographic questionnaires were administered.

Anovas were calculated for the whole sample. Housewives rendered the lowest scores in mental health and self-efficacy, followed by micro-entrepreneurs, and manual workers. Regarding mental health, office employees, professionals and women without being housewives were better off as well as considering self-esteem, physical health, stress and recognition from their families. As expected, stress correlated negatively with family satisfaction, recognition from their family, physical health, self-efficacy, self-esteem, and mental health. Effort was positively associated with stress, and negatively with the rest of variables. In spite of statistical significant differences, from a practical viewpoint scores were minor, mounting to less than a point. One conclusion is that protective factors balance negative one. Further research should be undertaken. Public policies should aim to pay attention to housewives since their important role within families may impact negatively in children and husbands as well as to society as a whole. Besides they have the right to be happy.

Key words: housewives, working women, self-esteem, self-efficacy, distress, sense of life.

## INTRODUCCIÓN

Suele pensarse, al referirse al trabajo, en una actividad desarrollada en las organizaciones, sean públicas o privadas, o por cuenta propia. Se olvida el trascendente papel de las amas de casa no sólo en la formación y el mantenimiento de la familia sino también en la economía. En efecto, sus labores no son contabilizadas en el producto interno bruto (PIB) de los países pues no reciben una remuneración económica (véase, por ejemplo, Samuelson, 2010). Empero, la economía quedaría paralizada si todas las amas de casa de un país decidieran declararse en huelga pues ellas liberan el tiempo de otros integrantes de la familia para dedicarse a obtener recursos monetarios mediante el trabajo, sea como independientes o como asalariados; igualmente, eximen de las labores domésticas a otros integrantes del



núcleo familiar a fin de que éstos puedan dedicarse al estudio. El Instituto Nacional de las Mujeres (2003) ha remarcado la contribución económica del trabajo doméstico. Para los hogares significa ahorro monetario, porque para obtener el mismo grado de bienestar sin efectuar dicho trabajo, se tendría que erogar cantidades importantes de dinero.

La importancia económica del trabajo doméstico quedó evidenciada en las estimaciones de Pedrero (2010): las mujeres aportaron 17.26% del PIB en México durante 2009 por sus labores hogareñas. Este porcentaje resultó superior a las contribuciones de cada uno de los sectores económicos.

Además, en los últimos años la participación de las mujeres en el mercado de trabajo se ha incrementado. Así, en diciembre de 2011, de la población económicamente activa femenina, 95.68% estaba ocupada, mientras que el porcentaje de los varones fue de 95.38% (recuperado el 1 de mayo de 2012 en <<http://www.inegi.org.mx/inegi/contenidos/espanol/prensa/comunicados/ocupbol.asp>>). Por lo tanto, es importante diagnosticar los puntos de vista de las mujeres relativas a su propio trabajo, ya sea en el hogar o fuera de él.

Así pues, las labores de las amas de casa tienen repercusiones en amplios sectores de la vida individual, social y económica. Su influencia es inobjetable desde cualquier ángulo. Pese a su importancia, prácticamente son unas desconocidas desde al ángulo psicológico, aunque en el campo de la sociología, en México, se han publicado numerosos artículos y libros (entre ellos los múltiples trabajos de autoras como De Oliveira, Ariza y De Barbieri).

Tradicionalmente, las labores hogareñas han sido encomendadas a personas de sexo femenino. Si bien los hombres ayudan cada vez más a dichas labores, en el México actual una de las acciones con mayor resistencia al cambio es la referente a las denominadas labores de reproducción: preparación de alimentos y cuidado de los hijos (De Oliveira, 2009).

Un concepto es necesario para fundamentar el marco teórico siguiente: el de rol o papel, el cual significa el conjunto de obligaciones, expectativas y derechos adjudicados por la sociedad a los individuos en razón de su posición en la misma (Gelles y Levine, 2000). Así, el papel proporciona a las personas un marco de referencia para dar significado, propósito y maneras de actuar en su vida (Reitzes y Mutran, 1994).

Se ha señalado la asimetría entre mujeres y hombres en cuanto a sus papeles. Tradicionalmente los hombres se consideran como proveedores, mientras que las mujeres se encargan de tareas hogareñas: limpieza, compras y labores de reproducción (preparación de alimentos y cuidado de los niños, como antes se mencionó). Para abundar más, en 1996 (Oliveira, Ariza y Eternod) estimaron en 9.3 horas diarias el exceso de trabajo de las mujeres comparado con el de los hom-

bres; esta cifra se elevó a 14.3 horas en el caso de la mujeres casadas y con baja escolaridad. Puede pensarse, entonces, como una consecuencia, la elevación de las presiones y, por ende, del estrés.

En la Encuesta Nacional sobre Uso del Tiempo correspondiente a 2009 (INEGI/INM, 2012) los porcentajes semanales correspondientes a las féminas fueron: preparación de alimentos, 8.3%; limpieza de la vivienda, 5%; limpieza de ropa y calzado, 2.9%; compras 1.1%; cuidado de otras personas, 9%; apoyo emocional y compañía a integrantes del hogar, 3.3%; cuidados personales, 42.8%. Los porcentajes correspondientes a los varones resultaron, en el mismo orden: 1.4%, 1.3%, 0.6%, 0.7%, 2.9%, 2.9%, 44.4%. Dos cifras merecen resaltarse: el apoyo emocional a otras personas casi fue igual entre los dos sexos y los hombres dedicaron más tiempo a los cuidados personales. Como era de esperarse, las acciones de mantenimiento (preparación de alimentos y limpieza) resultó mayor entre las mujeres.

Así pues, según las descripciones previas las mujeres deben desempeñar papeles múltiples, especialmente quienes laboran fuera del hogar. El INEGI (2013) informó de un dato revelador: 97.4% de las mujeres mexicanas con al menos un hijo nacido vivo combinó sus labores hogareñas con otras extradomésticas en 2012. No obstante, Gómez Ortiz (2004) señaló un punto importante: *no necesariamente* se presenta una relación entre el estrés y la salud, por una parte, y el desempeño de múltiples roles en las mujeres.

Por lo tanto, para analizar la posible relación entre los diversos roles de las mujeres y sus efectos en la salud física y mental puede emplearse uno de los modelos con difusión en las últimas épocas: el denominado Modelo de Desequilibrio entre el Esfuerzo y la Recompensa (Siegrist, 1996, 2010; Siegrist, Starke, Chandola, Godin, Marmot, Niedhammer y Peter, 2004). Tres son los constructos fundamentales: esfuerzo extrínseco, esfuerzo intrínseco (sobreinvolucramiento) y desequilibrio. El primero se refiere a la cantidad de demandas y obligaciones requerida por el trabajo, también denominado esfuerzo físico; el intrínseco se refiere a la dedicación mental, las recompensas incluyen: salario (ausente entre las amas de casa), reconocimiento, seguridad de permanencia en el trabajo y oportunidades de ascenso (estos dos componentes también ausentes en las amas de casa).

En este punto es preciso tomar en cuenta la existencia prácticamente universal del principio de la reciprocidad, es decir, de devolver de cierta forma lo recibido; por ejemplo, en muchas religiones existen sacrificios (sean materiales o espirituales) por los favores obtenidos de las divinidades. Quienes trabajan, entonces, esperan recibir recompensas (materiales, sociales o psicológicas) proporcionales al trabajo desempeñado. Según este modelo, cuando las personas sienten

dar más de lo recibido, surge el desequilibrio, generador de distrés, con secuelas psicológicas, sociales y orgánicas a la larga. La situación se agrava si la persona está muy comprometida con su trabajo, muy motivada para sobresalir en espera de mayores retribuciones ya sea de manera económica, social o psicológica; es decir, para recibir reconocimiento a su labor.

Muchas investigaciones han demostrado la validez del modelo para asociar el desequilibrio con el estrés y las enfermedades de diverso tipo, especialmente las cardiovasculares (Siegrist, 1996, 2010; Siegrist, Starke, Chandola, Godin, Marmot, Niedhammer y Peter, 2004). El apoyo al modelo se ha presentado en diversas ocupaciones, como en enfermeras danesas (Weyers, Peter, Boggild, Jeppesen y Siegrist, 2006), docentes italianos (Zurlo, Pes y Siegrist, 2010); trabajadores franceses (Niedhammer, Tek, Starke y Siegrist, 2004); finalmente, Van Vegchel, De Jonge, Bosma y Schaufeli (2005), en una revisión de 45 investigaciones al respecto, encontraron evidencias de la validez del modelo: alto esfuerzo y bajas recompensas incrementan las probabilidades de riesgos en la salud.

Ahora bien, las personas pueden recurrir a diversos apoyos psicológicos para enfrentar el distrés y mejorar la salud, tales como la autoestima, la autoeficacia y el apoyo social.

El concepto de autoestima ha recibido mucha atención en la literatura desde décadas atrás. Reidl, tomando como base a diversos autores, la definió así:

La autoestima es el resultado de la internalización de las normas y valores del grupo social y del adecuado desempeño ante las mismas [...], adquirida a través (*sic*) de las relaciones interpersonales [...] que refleja de alguna manera la actitud que los demás tienen hacia el sujeto, [...] de lo cual el sujeto abstrae un concepto de sí mismo ante el cual el sujeto presenta una actitud valorativa [...] (Reidl, 1981:278).

Este constructo se refiere también al amor hacia uno mismo. Cuando la autoestima presenta niveles muy bajos puede conducir a situaciones patológicas de autodestrucción, esquizoides, fóbicos-avoidativas y otras semejantes; en cambio, cuando es muy alta las consecuencias pueden ser de narcisismo y tendencias histriónicas (Ramos, 2012).

La autoestima tiene repercusiones prácticamente en todas las esferas de la vida, inclusive a largo plazo. Por ejemplo, Trzesniewski, Donnellan, Moffitt, Robins, Poulton y Caspi (2006), en Nueva Zelanda, siguieron cada tres años a una cohorte de 1 037 personas (52% eran hombres) desde los tres hasta los 26 años; siguieron el método de doble ciego (Arias Galicia, 2012): los evaluadores no conocían el grado de autoestima de las personas ni los objetivos del análisis, para asegurar así la objetividad de los resultados. Al final pudieron localizar a 980. Los

hallazgos: los participantes con baja autoestima cuando eran adolescentes tenían mayores probabilidades de sufrir salud física y mental deficiente, así como mala situación económica. Igualmente, tenían mayores probabilidades de haber sido convictos por algún crimen en la edad adulta. Los investigadores controlaron el efecto del sexo, el estatus socioeconómico y la depresión; los efectos se mantuvieron ya fuese utilizando autoinformación o mediciones objetivas.

Martens, Greenberg, Allen, Hayes, Schimel y Johns (2010) encontraron también una relación positiva entre la autoestima y el funcionamiento del nervio vago, el cual controla órganos como el corazón, el estómago, los pulmones y otras más. Esta investigación se efectuó mediante dos experimentos así como en un seguimiento de dos semanas. Conclusión: la autoestima elevada es benéfica para la salud.

En las Islas Canarias (España), en una encuesta entre 2 583 mujeres, Matud y Bethencourt (2000) encontraron relaciones significativas y negativas entre la autoestima y diversos síntomas psicósomáticos, así como con la depresión.

Después de una intensa revisión de la literatura existente hasta esa fecha (2003), Baumeister, Campbell, Krueger y Vohs llegaron a la conclusión siguiente: la autoestima sirve de amortiguador ante las adversidades y puede ser benéfica en algunas circunstancias para mejorar el desempeño y la salud; sin embargo, en el extremo puede conducir al narcisismo y a comportamientos inadecuados.

Además, en un meta-análisis con 29 829 personas, se encontró que la autoestima es un rasgo con permanencia bastante estable a lo largo de la vida; lo mismo se halló con 74 381 individuos de diversas nacionalidades y etnias (Trzesniewski, Donnellan y Robins, 2003).

Otro de los posibles amortiguadores es la autoeficacia, la cual se entiende como la creencia de las personas respecto a su capacidad para organizar y ejecutar los cursos de acción necesarios para alcanzar un cierto objetivo (Bandura, 1997). Según este autor, la autoeficacia constituye la base de la diligencia, es decir, el conjunto de actos producto de la fijación cognitiva de metas en busca de determinados efectos. La autoeficacia se presenta en un interjuego entre el individuo y su entorno social, aunque en ocasiones se intenta cambiar las estructuras sociales. Las personas buscan ejercer el control sobre los sucesos a su alrededor; así, la autoeficacia es la creencia en la posibilidad de transformar el entorno con base en las propias habilidades, es el grado de seguridad en una(o) misma(o) para ejercer control.

Desde el ángulo de Lazarus y Folkman (1984, 1987) y Lazarus (1999), el *distrés* surge cuando la persona siente que no tiene los recursos suficientes para enfrentar una situación amenazadora. La autoeficacia, entonces, disminuye la percepción del *distrés*, con las consecuencias favorables sobre la salud. A este res-

pecto, se ha encontrado un efecto amortiguador de la autoeficacia ante situaciones estresantes, lo cual acarrea reforzamiento del sistema inmunológico (Wiedefeld, O'Leary, Bandura, Brown, Levine y Raska, 1990).

Otro de los factores posibles para disminuir el efecto de los aspectos perjudiciales de la vida cotidiana es la integración familiar. Al respecto, Landero y González (s.f.), en una encuesta entre 221 amas de casa de Monterrey, México, hallaron relaciones negativas del apoyo familiar y la autoestima con el distrés; lo mismo ocurrió con la escolaridad. Por ejemplo, Rivero, Martínez e Iraurgi (2011), en una investigación entre 455 estudiantes universitarios del país vasco hallaron una relación negativa entre la comunicación y la integración familiar con los síntomas psicósomáticos.

El núcleo familiar puede prestar apoyo a los individuos ante diversas eventualidades, por ejemplo, en las enfermedades. Entonces, es dable suponer una asociación entre la integración familiar y la salud. Por ejemplo, Matud, Carballeira, López, Marrero e Ibáñez (2002) informaron de asociaciones positivas entre el deficiente apoyo social y los síntomas psicósomáticos, la ansiedad, el insomnio, la disfunción social, la depresión y el número de enfermedades.

Finalmente, las personas pueden también darle un sentido a su vida para disminuir los aspectos nocivos; las labores cotidianas pueden, precisamente, ayudar a darle un sentido a la propia existencia. Siguiendo a Frankl (1950, 1982), quien propuso la búsqueda de significado para la propia vida por parte de las personas, Morgan y Farsides (2009) diseñaron un instrumento (véase el apartado sobre instrumentos) para medir este constructo, el cual fue definido por Reker (2000) como la cognición de coherencia y orden, con el propósito de alcanzar metas valiosas, lo cual proporciona un sentimiento de autorrealización en la existencia de cada persona.

Muchas investigaciones han mostrado la conexión entre el significado de la vida y el trabajo. Aquí sólo se citan dos: Bonebright, Clay y Ankenmann (2000) analizaron las respuestas a cuestionarios por 503 empleados adictos al trabajo de una empresa de alta tecnología en Estados Unidos; quienes mostraron menor entusiasmo respecto a su trabajo también exhibieron menor satisfacción y propósito en la vida. Por su parte, Kundi, Wurst y Längle (2003) encontraron una correlación canónica de .82 entre la salud mental, incluyendo la autoestima y sentirse libre de distrés, y los tres factores de la escala existencial diseñada por estos autores. Esta investigación se llevó a cabo entre 119 mujeres austriacas.

Por otro lado, se ha presupuesto que los diversos papeles desempeñados por las amas de casa y las mujeres que laboran en actividades fuera del hogar ocasionan distrés, agotamiento, etc., debido, entre otros factores, al tiempo dedicado a todas las labores.

Por todo lo anteriormente expuesto, se decidió emprender una pesquisa al respecto teniendo en mente las siguientes hipótesis:

$H_0$ : Las medias aritméticas de las variables: esfuerzo extrínseco, esfuerzo intrínseco, recompensa, desequilibrio, distrés, autoestima, integración familiar, salud física, salud mental, autoeficacia y sentido de la vida serán iguales entre siete grupos de mujeres (sólo amas de casa, amas de casa con ingresos adicionales, amas de casa y microempresarias, amas de casa y trabajadoras manuales, amas de casa y oficinistas, amas de casa y profesionistas, y sólo profesionistas).

$H_a$ : Las medias aritméticas de las variables: esfuerzo extrínseco, esfuerzo intrínseco, recompensa, desequilibrio, distrés, autoestima, integración familiar, salud física, salud mental, autoeficacia y sentido de la vida serán diferentes entre siete grupos de mujeres (sólo amas de casa, amas de casa con ingresos adicionales, amas de casa y microempresarias, amas de casa y trabajadoras manuales, amas de casa y oficinistas, amas de casa y profesionistas, y sólo profesionistas).

Otra hipótesis nula se estableció en cuanto a las correlaciones entre las variables consideradas en la investigación: los signos de las mismas no resultarían acordes con los aspectos conceptuales mencionados antes.

## MÉTODO

### *Participantes*

La muestra, de conveniencia, estuvo formada por 353 mujeres habitantes de la ciudad de Cuernavaca, en el estado de Morelos, México, a quienes se invitó a responder voluntariamente los instrumentos mencionados más adelante. Se obtuvieron 346 cuestionarios útiles.

Las edades se distribuyeron así: 5.3% declaró tener entre 18 y 20 años, 77% estuvo entre 21 y 50 años, y el resto mencionó edades superiores; 7.3% vivía sola, 16.5% vivía con pareja, 46% vivía con pareja e hijos, 11.8% vivía con hijos, 6.7% habitaba con pareja, hijos y padres, 1% habitaba con amigas, 8.4% vivía con padres; sólo 7.3% mencionó carecer de hijos; entonces, la mayoría tenía responsabilidades hogareñas. Con respecto a la escolaridad, 10.9% contaba con primaria, 16.5% con secundaria, 27.7% con bachillerato, 10.6% con tres años o más de profesional, 26.9% con profesional y 7.3% con posgrado.

Del total de la muestra, 24.4% se declaró sólo ama de casa, mientras que el 21% aparte de esta ocupación tenía ingresos adicionales por vender productos

entre vecinas, familiares y conocidas, planchar, cuidar niños de otras mujeres, etc.; 12.9 eran microempresarias y amas de casa; 5.3, además de ser ama de casa era también trabajadora manual; 7,3%, ama de casa y oficinista; 21%, profesionista y ama de casa, y 5% sólo se clasificó como profesionista sin ser ama de casa.

### *Instrumentos*

- *Modelo de Esfuerzo-Recompensa*. Este cuestionario fue desarrollado por Siegrist (1996) y Siegrist *et al.* (2004); consta de 23 reactivos, los cuales miden tres variables principales: esfuerzo extrínseco (responsabilidades y presiones), recompensas, y esfuerzo mental (sobreimplicación). Las dos primeras variables mencionadas se responden en una escala de cinco opciones, mientras que la última contiene cuatro. Con ellas se obtiene una escala secundaria: desequilibrio entre los esfuerzos y las recompensas. Originalmente el instrumento fue diseñado para muestras de trabajadores, por ende, fue necesario cambiar ligeramente la redacción para ajustarlo a las amas de casa; por ejemplo, en vez de “En mi trabajo tengo mucha responsabilidad” se transformó a “En mi hogar tengo mucha responsabilidad”. Macías, Fernández, Hernández, Cueto, Rancaño y Siegrist (2003) llevaron a cabo la validación y la confiabilización del instrumento original entre trabajadores de la salud en España.
- *WHOQOL-Bref*. Fue desarrollado por la Organización Mundial de la Salud, (OMS, 1997). Bonicato y Soria (1998) lo adaptaron a la lengua castellana. Mide las variables: salud física, salud mental, relaciones sociales y medio ambiente. Para los efectos de la presente investigación, en consideración al marco teórico, sólo se incluyeron las dos primeras variables. Se responde en una escala de cinco opciones.
- *Autoestima*. Reidl (1981) diseñó este instrumento, el cual consta de 20 reactivos con tres opciones.
- *Autoeficacia*. Consta de ocho enunciados, con cuatro posibilidades de respuesta (Juárez, 2005).
- *Distrés*. Seis preguntas con cinco opciones del cuestionario de Cohen, Karmarck y Mermelstein (1983), adaptado a México por González y Landero (2007). Se responde con una escala de cinco opciones.
- *Integración familiar*. Fue construido por Olson y Wilson (1982). La versión castellana fue utilizada por Ramírez (2007) en México; consta de 11 enunciados y cinco opciones.
- *Sentido de la vida*. Se tomaron 12 reactivos del inventario de vida significativa de Morgan y Farsides (2009). Se respondió con tres posibilidades.

Es importante mencionar un aspecto: al proponer diversas posibilidades de respuesta en los instrumentos, se reduce el error del método común, de acuerdo con las recomendaciones de Podsakoff, MacKenzie, Podsakoff y Lee (2003).

### *Procedimiento*

Los cuestionarios fueron aplicados por estudiantes de la “licenciatura en psicología de la Universidad Autónoma del Estado de Morelos, como parte del curso de “Diseños y métodos de investigación”. El trabajo presentado sirvió para aprobar la asignatura.

Los instrumentos se aplicaron en los hogares o en el lugar de trabajo.

### *Análisis de la información*

Las respuestas a cada cuestionario fueron capturadas electrónicamente dos veces por personas distintas en excel; posteriormente ambos archivos fueron comparados a fin de garantizar la exactitud de la información.

Los datos fueron procesados con el SPSS 17.

## RESULTADOS

En la tabla 1 se proporcionan las medias aritméticas y las desviaciones estándar de las variables incluidas en la presente investigación.

La interpretación de las primeras cuatro variables es un tanto más problemática pues aunque las respuestas pueden darse en cinco opciones en cuanto al esfuerzo físico y las recompensas, respecto al esfuerzo mental el cuestionario contiene cuatro posibilidades. Además, la sumatoria no se divide entre el número de reactivos y la fórmula de desequilibrio es un tanto más compleja. Aquí sólo puede mencionarse la indicación de Juárez García (2011) en el sentido de que la media latinoamericana es de 13 en la variable esfuerzo extrínseco; por ende, los resultados de esta muestra se localizan muy cercanamente a esa cifra.

La media latinoamericana para recompensa es de 43, en tanto que el promedio de la muestra presente (46.22) se encuentra un poco por encima. El promedio internacional para desequilibrio es 0.65, mientras que las participantes en esta investigación promediaron 0.17; en otros términos, el desequilibrio experimentado es relativamente bajo. Para el sobreinvolucramiento o esfuerzo intrínseco la media internacional es de 14, que en esta muestra fue de 13.32. Así pues, las puntua-



TABLA 1  
 MEDIAS ARITMÉTICAS Y DESVIACIONES ESTÁNDAR  
 DE LAS VARIABLES BAJO ANÁLISIS.  
 MUESTRA DE CUERNAVACA, MÉXICO (N = 357)

	<i>Media</i>	<i>Desviación típica</i>	<i>Opciones de la escala</i>
Esfuerzo extrínseco	13.32	5.37271	—
Esfuerzo intrínseco	15.02	3.33781	—
Recompensa	46.22	8.36145	—
Desequilibrio	.17	.09845	—
Distrés	2.71	.58250	1 a 5
Autoestima	2.56	.40279	1 a 3
Integración familiar	3.11	.79684	1 a 5
Salud física	3.47	.655	1 a 5
Salud mental	3.37	.70719	1 a 5
Autoeficacia	3.05	.580	1 a 4
Sentido de la vida	2.46	.412	1 a 3

NOTA: Las puntuaciones de las primeras cuatro variables se presentan de acuerdo con las indicaciones de Siegrist *et al.* (2004), mientras que las seis últimas están dadas, para su mejor interpretación, en las opciones indicadas.

FUENTE: elaboración propia.

ciones obtenidas en esta investigación confirman la semejanza de la muestra con los resultados internacionales.

En todas las demás escalas la suma de cada persona se dividió entre el número de opciones de respuesta a fin de facilitar la interpretación.

Con referencia al distrés, la escala proporciona cinco opciones; en todos los casos las puntuaciones van de menor a mayor, es decir, entre más elevada sea su puntaje, la persona se siente más en posesión del fenómeno medido. El resultado de 2.71 se encuentra por debajo del punto medio de la escala.

La escala de autoestima se responde con tres opciones. La media es de 2.56, lo cual indica una elevada sensación de amor de las mujeres participantes hacia ellas mismas.

Respecto a la integración familiar, igualmente, las participantes denotaron percibir cercanía dentro del clan familiar, pues de cinco opciones, la media resultó de 3.11.

Cinco son las opciones de la salud, tanto física como mental; así, las medias de 3.47 y 3.37 respectivamente se localizaron sólo unas cuantas décimas del punto medio de la escala.

En cuanto a la autoeficacia, la puntuación de 3.05 indica un sentir cercano al máximo: 4; 2.46 resultó la media del sentido de la vida. Si se recuerda, la puntuación máxima era de 3. En consecuencia, el resultado implica un alto significado de las mujeres por su existencia.

Ahora bien, en la tabla 2 se presentan las correlaciones Pearson entre las diversas escalas. Ahí puede verse la significación estadística de casi todos los índices; las excepciones son entre integración familiar y esfuerzo intrínseco, esfuerzo extrínseco y salud física.

La correlación más alta (.854) se encontró entre el desequilibrio y el esfuerzo extrínseco, lo cual no es de extrañar pues en la fórmula de la primera variable citada se considera, precisamente, la segunda. Así pues, existe una cierta redundancia al respecto. Igual sucedió con la primera variable y la recompensa (-.791).

Al analizar las correlaciones de las variables pertenecientes al Modelo de Esfuerzo-Recompensa (insertas en las tres primeras columnas de la tabla 2), se constata la adecuación entre dicho modelo y las demás variables según la teoría.

La correlación más elevada, fuera de las mencionadas, se presentó entre la autoestima y el sentido de la vida (.711), seguida por la primera variable mencionada y la salud mental (.607). Es preciso mencionar la adecuación de las correlaciones con las expectativas teóricas.

En cuanto a las confiabilidades de los instrumentos, se obtuvieron los siguientes índices alfa: esfuerzo extrínseco, .84; esfuerzo intrínseco o mental (sobreimplicación), .67; recompensa, .79; estrés, .69; autoestima, .89; satisfacción familiar, .88; salud física, .74; salud mental, .79; autoeficacia .90, y sentido de la vida, .83.

Como puede verse, todos los índices se catalogan como aceptables de acuerdo con los estándares internacionales. Las cifras correspondientes se incluyeron en la diagonal principal de la tabla 2. La variable desequilibrio se calcula a partir de las puntuaciones de esfuerzo y de recompensa y un factor de corrección; por lo tanto, no se muestra el índice de confiabilidad.

Se calculó un análisis de covarianza controlando el efecto de las variables: edad, escolaridad y número de personas a quienes debían atender en el hogar. Como puede verse en la tabla 3, con excepción de las puntuaciones en recompensa ( $p = .077$ ), todas las demás diferencias resultaron significativas desde el punto de vista estadístico; quienes mayor esfuerzo extrínseco e intrínseco mostraron fueron las amas de casa y al mismo tiempo trabajadoras manuales, 14.89 y 16.22 respectivamente; quienes menores puntuaciones dieron fueron las profesionistas. En este último grupo se encontró la mayor recompensa (51.40), mientras que la menor correspondió a las amas de casa y al mismo tiempo trabajadoras manuales. Nuevamente, las profesionistas mostraron el menor desequilibrio (.10), mientras que

TABLA 2  
CORRELACIONES PEARSON. MUESTRA DE MUJERES DE CUERNAVACA, MÉXICO (N = 346)

<i>Variables</i>	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
1. Esfuerzo intrínseco	.67										
2. Esfuerzo extrínseco	.460**	.84									
3. Recompensa	-.332**	-.495**	.79								
4. Desequilibrio	.426**	.854**	-.791**	—							
5. Distrés	.460**	.257**	-.354**	.294**	.69						
6. Salud física	-.438**	-.326**	.412**	-.379**	-.528**	.75					
7. Salud mental	-.342**	-.246**	.414**	-.320**	-.575**	.666**	.83				
8. Autoeficacia	-.181**	-.174**	.288**	-.212**	-.487**	.476**	.518**	.90			
9. Autoestima	-.325**	-.267**	.458**	-.345**	-.545**	.543**	.607**	.473**	.89		
10. Integración familiar	.014	-.051	.181**	-.107*	-.120*	.091	.192**	.207**	.207**	.88	
11. Sentido de la vida	-.307**	-.248**	.435**	-.312**	.484**	.487**	.593**	.495**	.711**	.182**	.83

FUENTE: elaboración propia.

las amas de casa y trabajadoras manuales proporcionaron el mayor (.21). Estas últimas exhibieron el mayor puntaje en cuanto al distrés, en tanto que el menor correspondió a las amas de casa y las profesionistas.

La tabla 4 contiene las medias de salud así como de los posibles amortiguadores. Las amas de casa y trabajadoras manuales fueron quienes se sintieron con menor salud física (3.19), en tanto que las amas de casa y profesionistas se sintieron mejor (3.75). En lo tocante a la salud mental, la menor puntuación correspondió a las amas de casa con ingresos adicionales (3.19) y la mejor a las profesionistas y amas de casa (3.66). Las profesionistas mostraron mayor autoestima (2.68) y las trabajadoras manuales y amas de casa exhibieron la menor (2.38). Respecto a la autoeficacia, quienes mostraron puntuaciones menores fueron las amas de casa y trabajadoras manuales al mismo tiempo (2.92), mientras que la puntuación mayor correspondió a las oficinistas y amas de casa (3.21). Es de notarse un punto importante: la integración familiar no mostró diferencias estadísticamente significativas. Las profesionistas dieron mayor significado a su vida (2.65); la menor puntuación se encontró entre las amas de casa con ingresos adicionales (2.33).

En cuanto al sentido de la vida, la mejor puntuación correspondió a las profesionistas (2.65), en tanto que la menor correspondió a las amas de casa con ingresos adicionales (2.33).

Es pertinente señalar un punto importante: si bien las diferencias son significativas desde el ángulo estadístico, al comparar las medias aritméticas de los diversos grupos en la tabla 4, desde un punto de vista práctico, las desemejanzas no alcanzaron siquiera un punto, la mayoría fue de unas décimas. Algo semejante ocurrió con el distrés en la tabla 3. La interpretación es más difícil en cuanto a las variables del Modelo de Esfuerzo-Recompensa, en el cual las puntuaciones no son radicalmente diferentes entre los diferentes grupos desde el ángulo práctico. La excepción se encuentra en el esfuerzo extrínseco, en donde las profesionistas dieron un puntaje notablemente inferior, lo cual requiere una explicación en futuras investigaciones.

## COMENTARIOS

Mucho se ha publicado, desde el ángulo sociológico sobre el trabajo de las amas de casa así como de las trabajadoras, quienes además deben ocuparse de las labores hogareñas (véase Ariza y De Oliveira, 2001a y 2001b); empero, estas visiones son “externas”, es decir, desde la perspectiva de las investigadoras y no desde el punto de vista “interno”, o sea, desde el ángulo de las propias mujeres. Se ha asumido en los ensayos publicados una asociación negativa entre los aspectos demandantes de la ocupación (como el distrés, el cansancio, etc.) y el tiempo dedicado a las la-

TABLA 3  
 ANOVA DE VARIABLES DEL MODELO DE ESFUERZO-RECOMPENSA POR OCUPACIÓN.  
 MUJERES DE CUERNAVACA, MORELOS, MÉXICO (N = 346)

<i>Variable</i>	<i>Ocupación</i>	<i>N</i>	<i>Media</i>	<i>Desviación estándar</i>	<i>Significación</i>
<i>Esfuerzo extrínseco</i>	Sólo ama de casa	87	13.7701	5.36938	
	Ama de casa con ingresos adicionales	75	14.5467	5.57333	
	Ama de casa y microempresaria	46	14.2391	5.08674	
	Ama de casa y trabajadora manual	19	14.4737	5.82493	
	Ama de casa y oficinista	26	13.3846	5.65032	
	Ama de casa y profesionista	75	12.4800	4.76576	
<i>Esfuerzo intrínseco</i>	Sólo profesionista	18	8.1667	2.38253	$p < .001$
	Sólo ama de casa	87	15.6437	3.12521	
	Ama de casa con ingresos adicionales	75	16.0000	2.93165	
	Ama de casa y microempresaria	46	14.6087	3.21440	
	Ama de casa y trabajadora manual	19	16.1053	2.51429	
	Ama de casa y oficinista	26	15.2692	3.51634	
<i>Recompensa</i>	Ama de casa y profesionista	75	14.1067	3.69650	
	Sólo profesionista	18	12.1667	2.22948	$p < .001$
	Sólo ama de casa	87	46.2874	8.25876	
	Ama de casa con ingresos adicionales	75	45.2267	8.72179	
	Ama de casa y microempresaria	46	44.9565	8.15668	
	Ama de casa y trabajadora manual	19	44.3158	8.95081	

TABLA 3 (CONTINUACIÓN)

<i>Variable</i>	<i>Ocupación</i>	<i>N</i>	<i>Media</i>	<i>Desviación estándar</i>	<i>Significación</i>
	Ama de casa y oficinista	26	47.0385	8.82034	
	Ama de casa y profesionista	75	47.2667	7.53789	
	Sólo profesionista	18	51.1667	2.54951	$p = .077$
	Sólo ama de casa	87	.1744	.09304	
	Ama de casa con ingresos adicionales	75	.1917	.10673	
	Ama de casa y microempresaria	46	.1872	.10164	
	Ama de casa y trabajadora manual	19	.1982	.10844	
<i>Desequilibrio</i>	Ama de casa y oficinista	26	.1727	.11061	
	Ama de casa y profesionista	75	.1552	.07567	
	Sólo profesionista	18	.1036	.04192	$p = .008$
	Sólo ama de casa	87	2.7663	.56802	
	Ama de casa con ingresos adicionales	75	2.8267	.51291	
	Ama de casa y microempresaria	46	2.7537	.50519	
<i>Distrés</i>	Ama de casa y trabajadora manual	19	2.8423	.57050	
	Ama de casa y oficinista	26	2.5642	.48067	
	Ama de casa y profesionista	75	2.5334	.64025	
	Sólo profesionista	18	2.6389	.55792	$p = .022$

FUENTE: elaboración propia.

TABLA 4  
 ANOVA DE LAS VARIABLES INDICADAS POR OCUPACIÓN.  
 MUJERES DE CUERNAVACA, MORELOS, MÉXICO (N = 346)

<i>Variable</i>	<i>Ocupación</i>	<i>N</i>	<i>Media</i>	<i>Desviación estándar</i>	<i>Significación</i>
<i>Salud física</i>	Sólo ama de casa	87	3.39	.645	
	Ama de casa con ingresos adicionales	75	3.34	.540	
	Ama de casa y microempresaria	46	3.44	.725	
	Ama de casa y trabajadora manual	19	3.13	.783	
	Ama de casa y oficinista	26	3.62	.580	
	Ama de casa y profesionista	75	3.75	.629	
<i>Salud mental</i>	Sólo profesionista	18	3.40	.607	$p = .002$
	Sólo ama de casa	87	3.25	.79164	
	Ama de casa con ingresos adicionales	75	3.19	.64802	
	Ama de casa y microempresaria	46	3.29	.54603	
	Ama de casa y trabajadora manual	19	3.21	.67399	
	Ama de casa y oficinista	26	3.50	.61853	
<i>Autoestima</i>	Ama de casa y profesionista	75	3.66	.66995	
	Sólo profesionista	18	3.33	.67900	$p = .002$
	Sólo ama de casa	87	2.54	.40838	
	Ama de casa con ingresos adicionales	75	2.43	.41860	

TABLA 4 (CONTINUACIÓN)

<i>Variable</i>	<i>Ocupación</i>	<i>N</i>	<i>Media</i>	<i>Desviación estándar</i>	<i>Significación</i>
	Ama de casa y microempresaria	46	2.58	.38801	
	Ama de casa y trabajadora manual	19	2.38	.41619	
	Ama de casa y oficinista	26	2.65	.38789	
	Ama de casa y profesionista	75	2.67	.33980	
	Sólo profesionista	18	2.68	.32585	$p = .001$
	Sólo ama de casa	87	2.94	.644	
	Ama de casa con ingresos adicionales	75	3.11	.493	
	Ama de casa y microempresaria	46	3.04	.629	
<i>Autoeficacia</i>	Ama de casa y trabajadora manual	19	2.92	.449	
	Ama de casa y oficinista	26	3.21	.520	
	Ama de casa y profesionista	75	3.19	.538	
	Sólo profesionista	18	3.06	.697	$p = .076$
	Sólo ama de casa	87	3.23	.78697	
	Ama de casa con ingresos adicionales	75	3.11	.65674	
<i>Integración familiar</i>	Ama de casa y microempresaria	46	2.89	.77198	
	Ama de casa y trabajadora manual	19	2.99	.76734	
	Ama de casa y oficinista	26	3.20	.69908	



TABLA 4 (CONTINUACIÓN)

<i>Variable</i>	<i>Ocupación</i>	<i>N</i>	<i>Media</i>	<i>Desviación estándar</i>	<i>Significación</i>
<i>Sentido de la vida</i>	Ama de casa y profesionista	75	3.11	.93381	$p = .386$
	Sólo profesionista	18	3.05	.79285	
	Sólo ama de casa	86	2.37	.45004	
	Ama de casa con ingresos adicionales	74	2.33	.40343	
	Ama de casa y microempresaria	46	2.51	.33604	
	Ama de casa y trabajadora manual	18	2.38	.47333	
	Ama de casa y oficinista	25	2.57	.37268	
	Ama de casa y profesionista	75	2.62	.35305	
	Sólo profesionista	18	2.65	.31067	$p = .001$

FUENTE: elaboración propia.

bores así como a los roles múltiples desempeñados por las amas de casa, o sólo se ha puesto la atención sobre dichas facetas, con lo cual puede argumentarse a favor de un sesgo pues únicamente se ha analizado una cara de la moneda.

Una de las investigadoras que se ha acercado a las amas de casa considerando una perspectiva psicológica es González Ramírez, quien con Landero (2002, 2006, 2007) ha efectuado pesquisas importantes al respecto incluyendo la variable de autoestima y el apoyo social, dos de los posibles amortiguadores de los factores negativos. Estos autores, en términos generales, encontraron asociaciones negativas entre el distrés y la autoestima, la salud, el apoyo y la escolaridad. Estos hallazgos concuerdan con los resultados de la presente pesquisa, especialmente si se advierten las correlaciones insertas en la tabla 2, en donde se constata la adecuación de los índices de asociación con las expectativas teóricas. Inclusive, González Ramírez, Landero Hernández y Moral de la Rubia (2009) diseñaron un cuestionario para medir el *burnout* (agotamiento ocupacional) de las amas de casa.

Sánchez, Aparicio y Dresch (2006) no encontraron diferencias notables entre la autoestima, la ansiedad y la satisfacción vital entre las amas de casa y las mujeres trabajadoras en una muestra de 100 representantes de las primeras y 100 de las segundas en Madrid, España. Esta investigación confirma los resultados de la presente.

Para abundar en el tema, los resultados de la actual investigación coinciden con los hallazgos de Matud y Bethencourt (2000) quienes, en las Islas Canarias, encontraron asociaciones positivas entre la baja autoestima y la menor integración familiar con la depresión y la ansiedad; igualmente, los síntomas psicósomáticos se presentaron con mayor frecuencia entre quienes declararon contar con baja autoestima y menor calidad en la relación familiar. Este estudio sólo abarcó a amas de casa, sin compararlas con otras muestras.

Desde otro ángulo, Landero y González, (2011) investigaron a 105 mujeres que viven en familias monoparentales y 105 biparentales, todas con hijos; entre sus hallazgos principales se cuentan: los niveles de autoestima, apoyo social y distrés resultaron significativamente menores entre las del primer grupo. Los autores atribuyeron estos resultados a la ruptura con la pareja, lo cual puede conducir a sentimientos de soledad, así como a un incremento en el distrés y una disminución de la autoestima. Igualmente, Moral, González y Landero (2011), en una investigación entre 226 mujeres mexicanas, encontraron interrelaciones significativas entre el cansancio, la ira y el *burnout*.

Varias de las publicaciones mencionadas apoyan una conclusión: el distrés está relacionado en forma negativa con el nivel de autoestima y la escolaridad. Sólo a manera de hipótesis puede pensarse en los mayores recursos psicológicos, sociales y económicos brindados por la educación formal a las personas.

Inclusive, entre 181 mujeres mexicanas, Landero y González (2006) no encontraron un peso significativo del estatus laboral (trabajar con remuneración o no) sobre la depresión; más importantes fueron el distrés, la falta de apoyo social y la baja escolaridad (menor a preparatoria). Se encuentra otro indicio, pues, de la poca influencia del trabajo formal *per se* sobre un elemento psicológico en el caso de las féminas.

No deben pasarse por alto otras variables como posibles amortiguadores, tales como la autoeficacia y el sentido de la vida, insertos en la presente pesquisa. Al consultar la tabla 2, se aprecian las relaciones entre la primera variable mencionada y las demás, como podría esperarse a partir del marco teórico; es de resaltar la correlación con la salud mental (.518) así como la negativa con el distrés (-.487). También es de recalcar la asociación del sentido de la vida con la salud mental (.593).

Ahora bien, en las investigaciones publicadas no se han efectuado comparaciones entre las amas de casa y las mujeres que laboran fuera del hogar, además de fungir en el rol mencionado primeramente. De acuerdo con las hipótesis, éstas deberían presentar más elevados niveles de distrés así como mayores grados de esfuerzo, tanto físico como mental. Los datos de la tabla 3 desmienten estas conjeturas; es decir, quienes cuentan con un trabajo remunerado no necesariamente experimentan mayor nivel de sentimientos negativos en comparación con quienes se dedican solamente a las labores hogareñas. Los resultados no muestran una tendencia clara al respecto.

Mención especial merece el caso de quienes sólo eran profesionistas, pues en términos generales resultaron con mejores puntuaciones. Sólo como conjeturas pueden ofrecerse varias explicaciones posibles: el nivel educativo permite un mejor manejo de todas las situaciones, igualmente puede dedicarse más tiempo a la diversión y a las actividades personales tales como ejercicio, embellecimiento, etc. No obstante, las diferencias entre los demás grupos prácticamente fueron mínimas desde la perspectiva práctica (aunque en algunos casos sí se encontraron diferencias estadísticamente significativas). Es importante resaltar la poca diferencia entre los grupos en cuanto al distrés pues no llega a un punto. Por ende, puede haber duda sobre la idea de mayor tensión psicológica respecto a las amas de casa. Empero, investigaciones adicionales deberán clarificar más este asunto, prestando mayor atención a la calidad de las relaciones intrafamiliares, las cuales pueden constituir una forma de mitigación.

Otro aspecto digno de consideración es el estado civil de las mujeres participantes en la investigación. Mientras que 50% de las profesionistas vivía con familiares y parientes, 27.8% lo hacía sola o con amigas y 22% cohabitaba con pareja; ninguna lo hacía con hijos y padres. Entre tanto, 81.6% de las amas de casa

vivía con su pareja así como 76% de las amas de casa y oficinistas, 76.1% de las amas de casa y microempresarias, 78.9% de las amas de casa y trabajadoras manuales, 57.7% de las amas de casa y oficinistas, 65.3% de las amas de casa y profesionistas y 22.2% de quienes eran sólo profesionistas. Puede considerarse, entonces, la menor responsabilidad de la mayoría de las profesionistas en cuanto a la atención de otras personas así como a la preparación de alimentos y a las labores de limpieza.

No debe hacerse a un lado el tiempo dedicado a las labores, ya sea dentro o fuera del hogar. Si bien no fue una variable considerada en la presente investigación, no resultó significativamente diferente entre una muestra de 540 mujeres que viven en pareja de las Islas Baleares. Sí hubo diferencias en cuanto a las labores, por ejemplo, el cuidado de los niños. En otras palabras, según este estudio, laborar fuera del hogar en un empleo remunerado no implicó mayor tiempo extra de las mujeres trabajadoras en cuanto al hogar. Este resultado, si fuera generalizable, implicaría menor desgaste físico (Ferrer, Bosch y Gili, 1998).

Es importante investigar los métodos empleados por las mujeres para enfrentar los aparentes ingredientes nocivos del trabajo. Berenzon, Saavedra y Alanís (2009), en una serie de entrevistas a 23 mujeres mexicanas, encontraron que las formas más frecuentes de enfrentar el cansancio permanente, la intranquilidad, el nerviosismo, el distrés y los conflictos con otros miembros de la familia eran: fuerza de voluntad, remedios caseros (diversas clases de tés, por ejemplo), automedicación (vitaminas, analgésicos, etc.) y actividades de relajación, mientras que el apoyo social provino primordialmente de otras mujeres en vez de la pareja. En otras palabras, antes de recurrir a especialistas en el área de la salud, muchas féminas prefieren seguir adelante con sus propios recursos. Aquí se encontraría un resabio de psicología positiva (Seligman, Steen, Park y Peterson, 2005; Seligman, 2011); en otras palabras, las personas dan muestras de fortaleza y de resiliencia ante los embates de la vida.

Por otro lado, incluso cuando hay mayor carga de trabajo, la clave está en la calidad de las relaciones domésticas. En la presente investigación no se encontraron diferencias importantes en cuanto a la integración familiar. En 1994, Barnett, Brennan y Marshall hallaron una asociación negativa entre la calidad del papel de paternidad sobre el distrés entre 180 parejas, después de controlar otras variables tales como edad, número de hijos, etc. Esta investigación arroja dudas sobre la idea de encontrar mayores presiones cuando se tiene la responsabilidad de atender a la prole; se resalta la calidad de las relaciones como el factor principal.

Antes bien, atender a la descendencia, si la relación es de calidad, puede servir como amortiguador de problemas en el trabajo, de acuerdo con una investigación longitudinal llevada a cabo por Barnett, Marshall y Singer (1992), quienes

dieron seguimiento a una muestra de 403 mujeres. Después de dos años detectaron cambios en los roles desempeñados en el trabajo, los cuales ocasionaron mayor distrés de quienes no tenían hijos, mientras que el efecto fue nulo en aquellas con niños.

No necesariamente desempeñar múltiples roles significa mayor distrés, sino al contrario. Por ejemplo, Chrouser y Ryff (2006), en una encuesta entre 2 634 personas en Estados Unidos, encontraron una relación positiva entre el bienestar psicológico y el número de papeles desempeñados; además, en contra de la sabiduría popular, entre mayor era la educación de las mujeres, se ampliaba su autonomía conforme asumían más roles.

En 2008, González, Landero y Ruiz, entre 283 mujeres con hijos de la ciudad de Monterrey, México, hallaron asociaciones significativas entre el apoyo social y la autoestima como predictores negativos del distrés y de la salud física, así como de la salud mental.

De la misma manera, la importancia de las relaciones se demostró en una investigación de Lee y Waite (2010), quienes encontraron más sentimiento de apreciación hacia su trabajo (es decir, recompensa) entre las amas de casa con mayor tiempo de interacción cohesiva con sus maridos, lo cual ayudaba a disminuir el distrés. Esta pesquisa la llevaron a cabo las autoras empleando los datos de encuestas en Estados Unidos entre 1987 y 1988.

En México, el diario *Reforma* (10 de mayo de 2013) llevó a cabo una encuesta telefónica en el ámbito nacional entre 550 mujeres (204 amas de casa, 148 con empleo y 148 madres solteras, sin especificar si estas últimas laboraban o no). Del primer grupo, 78% indicó dedicar mucho o algo de tiempo a sus responsabilidades como mamá; 86% del segundo grupo dio la misma respuesta y 84% del tercer grupo. Los porcentajes de respuesta en cuanto al tiempo para hacer cosas por sí misma fueron, respectivamente, 59, 41 y 43%. Es necesario resaltar el porcentaje de respuestas relativas al estrés generado por las responsabilidades como mamá: 61, 64 y 73%, en el orden mencionado. Resultan importantes las puntuaciones, en una escala del 1 al 10, dadas a las preguntas sobre satisfacción con la vida familiar: 9.2, 9.2 y 9.0, respectivamente por cada uno de los grupos citados. Las puntuaciones fueron, en ese mismo orden, de 8.4, 8.8 y 8.3 en cuanto a la satisfacción con su vida laboral o profesional. Respecto a su vida amorosa: 9.0, 8.8 y 7.0. Sobresalieron dos puntuaciones: las féminas con un trabajo remunerado y al mismo tiempo madres, valoraron mejor su vida laboral o profesional, lo cual indicaría la nula existencia de un deterioro en su salud mental o física por causa de su doble rol. Como era de esperarse, las madres solteras se sintieron menos satisfechas con su vida amorosa. Estos datos hablan de un intenso agrado entre tres esferas de la vida, lo cual implica protección contra el distrés.

Otra investigación pertinente es la llevada a cabo por Andrews (2011) quien, siguiendo el método cualitativo de grupos de enfoque, entrevistó a 33 madres con trabajo profesional a fin de conocer los factores incidentes en su florecimiento. Las respuestas fueron en el sentido de contar con un cónyuge apoyador, nexos sociales y flexibilidad en sus vidas, así como ser realistas en cuanto a los logros y el deseo de combinar la carrera con la maternidad.

Más investigaciones apoyan los hallazgos de la presente. Por ejemplo, Norton, Gupta, Stephens, Martire y Townsend (2005) encontraron una asociación entre el dominio percibido de las tareas (equivalente a la autoeficacia) y la importancia asignada a cada uno de sus papeles entre 195 féminas que cumplen los roles de madre, cuidadora de algún progenitor, esposa y empleada. Las recompensas incrementaron dicha autoeficacia en los cuatro roles mencionados, mientras que el estrés la disminuyó en cuanto al papel como trabajadora. Sin embargo, los cambios en la autoeficacia no disminuyeron el valor asignado por ellas a sus roles. Una conclusión de este estudio puede ir en el sentido de la permanencia de la centralidad o trascendencia asignada por las mujeres a sus papeles. Esta investigación confirma el hallazgo de la presente: las recompensas se asociaron a la autoeficacia.

Escalera y Herranz (2000) encontraron una tendencia de las mujeres con empleo remunerado a presentar mejor salud entre 340 mujeres de Guadalajara (España). Las empleadas proporcionaron mayores puntuaciones en salud y vitalidad, aunque menores en padecimientos crónicos; las diferencias entre los dos grupos no fueron significativas en cuanto al bienestar. En un análisis de regresión entre las empleadas, los mayores contribuyentes a la salud psicológica fueron la autoestima, el ajuste marital, el ajuste maternal y los ingresos; por otra parte, las condiciones de trabajo tanto en casa como en el empleo y el ajuste maternal mostraron signos negativos. Con respecto a la salud física, las variables con mayor peso fueron el nivel educativo y la autoestima; con sentido negativo, conductas de riesgo y la tensión de roles. Las conductas de salud influyeron en la salud psicológica de las amas de casa, mientras que la tensión de roles la disminuyó. En contra de la sabiduría popular, el número de horas de trabajo no marcaron influencia ni en la salud psicológica ni en la física en ambos grupos. Estos hallazgos confirman la carencia de mayores problemáticas de las mujeres con empleo remunerado al compararlas con las mujeres dedicadas sólo a las labores hogareñas.

Igualmente, Feldman, Vivas, Lugli, Zaragoza y Gómez (2008) llevaron a cabo una investigación entre 402 trabajadoras de Caracas, Venezuela; encontraron una asociación positiva entre las gratificaciones en la relación trabajo y familia con el bienestar y la autoestima, mientras que fue negativa con la depresión, los sín-

tomas físicos y la ansiedad. A la inversa, la existencia de interferencias entre la familia y el trabajo denotó correlaciones con la ansiedad, la depresión y la presencia de síntomas físicos.

Como se mencionó previamente, se han supuesto efectos negativos del ejercicio de múltiples roles de las mujeres sobre su salud, tanto física como mental. Empero, no se han investigado con profusión las repercusiones positivas. A este respecto, Ruderman, Ohlott, Panzer y King (2002), en investigaciones en las cuales emplearon tanto enfoques cualitativos como cuantitativos, encontraron entre gerentes del sexo femenino sentimientos de que el compromiso con sus distintos papeles había incrementado su satisfacción, su autoconfianza, su autoestima y sus habilidades para enfrentar problemas en su trabajo.

De la misma manera, Gómez, Pérez, Feldman, Bajés y Vivas (2000), en una investigación llevada a cabo en Bogotá, Colombia, empleando métodos cualitativos y cuantitativos, dividieron la muestra total en cuatro grupos: operarias, enfermeras, secretarias y ejecutivas. Los dos últimos grupos sintieron una mayor exigencia y estímulo de su trabajo para desarrollar nuevas destrezas. Las enfermeras informaron de una transferencia favorable de su trabajo a otros ámbitos de su vida, pues se incrementaba el número de amistades así como su eficiencia como madres. En cambio, las ejecutivas vieron su trabajo como una interferencia con su tiempo libre. Un resultado muy interesante: entre quienes desempeñaban el papel de madre y de esposa así como de trabajadora fuera del hogar, sintieron un traspaso de las gratificaciones en el trabajo hacia sus otras esferas. Varias conclusiones trascendentes se obtuvieron de esta investigación: no hubo diferencias significativas entre los grupos de mujeres en cuanto a la salud evaluada objetivamente, pero sí en la subjetiva; las participantes derivan satisfacciones de cada uno de sus roles, aunque no dejan de percibir también algunos aspectos negativos que no superan a los positivos.

A una resolución semejante llegó Gómez (2004) en un análisis de diversas investigaciones publicadas sobre el efecto del trabajo en las mujeres y sus propias pesquisas efectuadas en Colombia.

Respecto a los aspectos favorables, ya desde 1987 Baruch, Biener y Barnett efectuaron una amplia revisión de las investigaciones publicadas en Estados Unidos, las cuales señalaron una tendencia: las mujeres empleadas, especialmente quienes contaban con educación superior, presentaban mejor salud mental y física en comparación con quienes permanecían en el hogar; empero, las ventajas del empleo estuvieron matizadas por la calidad de los roles, es decir, por la percepción sobre la idoneidad de sus papeles.

De la misma forma, Buehler y O'Brien (2011) analizaron las repercusiones del trabajo de las madres en una muestra de 1 364 familias en Estados Unidos; si-

guieron la muestra desde una edad de seis meses hasta cinco años de los niños y compararon a las madres sin empleo fuera del hogar, quienes laboraban de tiempo parcial (hasta 32 horas a la semana) y quienes laboraban de tiempo completo. Sus resultados: las madres con trabajo parcial mostraron menor depresión y mejor salud así como menos conflictos entre la familia y el trabajo, lo mismo que mejor cuidado de los infantes y más atención a los aspectos escolares (cuando ya estuvieron en esa situación los vástagos); quienes mostraron mayor depresión fueron las madres sin empleo, así como menor salud. Una posible explicación: las madres del último grupo mencionado quizá tienden a aislarse y, por ende, falta el apoyo social.

Ahora bien, los papeles tradicionales familiares han presentado cambios importantes en las últimas décadas en América Latina. La influencia de la globalización, las crisis económicas y los movimientos feministas, entre otros factores, han contribuido a elevar el riesgo y la incertidumbre, lo cual conlleva transformaciones importantes en la dinámica familiar (Ariza y De Oliveira, 2001a) y, por ende, en la perspectiva de las mujeres. No es posible descartar la influencia de las nuevas perspectivas en los resultados encontrados en esta pesquisa.

Así, la experiencia del trabajo extradoméstico después del matrimonio o de la unión ha implicado una distribución más igualitaria en cuanto a las labores de reproducción (preparación de alimentos y cuidado de los hijos), la toma de decisiones, la libertad de movimiento y la disminución de la violencia doméstica.

Por ende, son de esperarse mayores transformaciones en cuanto a los aspectos psicológicos de las mujeres, tengan o no un trabajo remunerado.

Por otro lado, los valores medios de las variables relativas al Modelo de Esfuerzo-Recompensa no se diferenciaron drásticamente de los encontrados por Macías, Fernández, Hernández, Cueto, Rancaño y Siegrist (2003) entre 298 trabajadores de la salud en un hospital de Asturias. Tampoco hubo variaciones drásticas en cuanto a los valores informados por Juárez García (2012), lo cual da pie a pensar en una fortaleza no solamente de la teoría sino también del instrumento.

Todo lo anterior conduce a una conclusión: el trabajo remunerado de las mujeres no necesariamente conduce a mayores niveles de estrés, de ansiedad y de problemas de salud y menores grados de salud mental y bienestar. Según los resultados de la presente investigación y de las demás citadas, depende de la calidad de las relaciones familiares y en el trabajo. Inclusive, dicho trabajo puede incrementar la autoestima y la autoeficacia así como contribuir a dar significado a la propia vida, componentes de la salud mental.

Entre los asuntos pendientes de investigar está el de la autoestima. Generalmente se la considera como un constructo global; sin embargo podrían en-



contrarse diferencias en cuanto a la esfera de acción de las personas: familia, trabajo, etcétera.

Es importante señalar las limitaciones del presente trabajo. En primer lugar, se trató de una muestra de conveniencia y no aleatoria. Desde el ángulo estrictamente científico es deseable contar con participantes elegidos al azar; sin embargo, este *desideratum* presenta retos formidables en la práctica: necesidad de contar con listas actualizadas de todos los miembros con posibilidades de ser escogidos, domicilios de cada uno y así sucesivamente. Tales listados no son fácilmente accesibles.

Otra de las limitantes del presente artículo para fines de generalización está dada por la circunscripción territorial, pues los datos se levantaron sólo en la ciudad de Cuernavaca. Se requieren, pues, investigaciones adicionales en otras latitudes para verificar si los resultados son similares.

Además, se trata de instrumentos relativos a la percepción de cada participante en vez de mediciones objetivas. No obstante, desde la perspectiva de la psicología, es precisamente el análisis de la subjetividad la meta de la investigación.

Aquí no se tomaron en cuenta las posibles influencias de otras variables, especialmente las demográficas; por ejemplo, ser jefas de hogar (García y De Oliveira, 2004) o no, ingresos económicos, si las familias son nucleares (progenitores y prole) o extensas (viven ahí otros parientes aparte de los padres y los hijos), etc. Dos variables demográficas son de especial interés: la edad de las mujeres y si cuentan con un empleo de tiempo completo o de tiempo parcial. Igualmente si las trayectorias laborales han sido continuas o discontinuas (principalmente por matrimonio y/o nacimiento de los hijos: Ariza y De Oliveira, 2001b). Estos aspectos quedan latentes para futuras pesquisas.

Por otro lado, la variedad de escenarios en los cuales se levantó la información pueden ser vistos como una fortaleza pues permitirían generalizar los hallazgos aquí insertos con mayor certidumbre.

Así pues, las hipótesis planteadas se confirman parcialmente: los niveles de las variables de tinte negativo no resultaron extraordinariamente diferentes desde el ángulo práctico, pues en la mayoría de las variables la diferencia no alcanzó un punto sino quedó en décimas entre los diversos grupos de mujeres. En cambio, todas las correlaciones, además de significativas, resultaron en la dirección prevista por la teoría.

Ahora bien, es necesario tomar en cuenta un aspecto importante: el trabajo de las mujeres no constituye sólo una decisión personal y/o familiar, sino influye también la situación económica del país; como lo señalaron Rubery y Rafferty (2013), los ciclos económicos pueden afectar el porcentaje de féminas en la fuerza de trabajo pues, en parte, se considera más flexible su participación al poder

pasar con mayor facilidad a jornadas de tiempo parcial o a retirar su inclusión. Igualmente, depende de los valores culturales, reflejados en el grado de segregación hacia ellas, pues en algunas regiones y estratos se mantiene la idea de los papeles tradicionales: su lugar es el hogar.

De una forma u otra, es preciso reconocer el esfuerzo y la dedicación de las mujeres trabajadoras para sostener a las familias no sólo desde el ángulo económico, sino, lo cual reviste mayor importancia, desde la perspectiva social y psicológica.

#### BIBLIOGRAFÍA

- ANDREWS, S. (2011), “‘That Rich, Rich Quality of Existence’. Mothers with Professional Careers Talk about their Experience of Flourishing”, en *Dissertations Abstracts International. Section A: Humanities and Social Sciences*, vol. 71, núm. 7-A, p. 2658.
- ARIAS GALICIA, L.F. (2012), *Metodología de la investigación*, México, Trillas.
- ARIZA, M. y O. DE OLIVEIRA (2001a), “Familias en transición y marcos conceptuales en redefinición”, en *Papeles de Población*, núm. 28, Toluca, UAEMéx, pp. 9-39.
- ARIZA, M. y O. DE OLIVEIRA (2001b), “Transiciones familiares y trayectorias laborales femeninas en el México urbano”, en *Cadernos Pagu*, vol. 1, núm. 2, Campinas, UEC, pp. 339-366.
- BANDURA, A. (1997), *Self-Efficacy. The Exercise of Control*, Nueva York, Freeman.
- BAUMEISTER, R.F.; J.D. CAMPBELL, J.I. KRUEGER y K.D. VOHS (2003), “Does High Self-Esteem Cause Better Performance, Interpersonal Success, Happiness, or Healthier Lifestyles?”, en *Psychological Science in the Public Interest*, vol. 4, núm. 1, pp. 1-44.
- BARNETT, R.; N. MARSHALL y J. SINGER (1992), “Job Experiences Over Time, Multiple Roles, and Women’s Mental Health: A Longitudinal Study”, en *Journal of Personality & Social Psychology*, vol. 62, núm. 4, Washington, APA, pp. 634-644.
- BARNETT, R.C.; R.T. BRENNAN y N.L. MARSHALL (1994), “Gender and the Relationship between Parent Role Quality and Psychological Distress”, en *Journal of Family Issues*, vol. 15, núm. 2, pp. 229-252.
- BARUCH, G.K.; L. BIENER y R.C. BARNETT (1987), “Women and Gender in Research on Work and Family Stress”, en *American Psychologist*, vol. 42, núm. 2, pp. 130-136.

- BERENZON GORN, S.; N. SAAVEDRA SOLANO y S. ALANÍS NAVARRO (2009), "Estrategias utilizadas por un grupo de mujeres mexicanas para cuidar su salud emocional: autoatención y apoyo social", en *Salud Pública de México*, núm. 51, pp. 474-481.
- BONEBRIGHT, C.A.; D.L. CLAY y R.D. ANKENMANN (2000), "The Relationship of Workaholism to Work-Life Conflict, Life Satisfaction and Purpose in Life", en *Journal of Counseling Psychology*, vol. 47, núm. 4, pp. 469-477.
- BONICATO, S. y J.J. SORIA (1998), *WHOQOL. Los instrumentos de calidad de vida de la Organización Mundial de la Salud. Manual del usuario*, La Plata, Fundonar.
- BUEHLER, C. y M. O'BRIEN (2011), "Mothers' Part-Time Employment: Associations with Mother and Family Well-Being", en *Journal of Family Psychology*, vol. 25, núm. 6, pp. 895-906.
- COHEN, S.; T. KARMARCK y R. MERMELSTEIN (1983), "A Global Measure of Perceived Stress", en *Journal of Health and Social Behavior*, vol. 24, pp. 385-396.
- CHROUSER, C. y C. RYFF (2006), "Multiple Roles and Well-Being: Sociodemographic and Psychological Moderators", en *Sex Roles*, vol. 55, núm. 11-12, pp. 801-815.
- DE OLIVEIRA, O. (2009), "Cambios en la vida familiar", en *Demos. Carta demográfica sobre México*, núm. 7, México, Instituto de Investigaciones Sociales-UNAM, pp. 35-36.
- ESCALERA IZQUIERDO, M.E. y J. SEBASTIÁN HERRANZ (2000), "Trabajo y salud en la mujer: análisis comparativo de mujeres con trabajo remunerado y amas de casa", en *Clínica y Salud*, vol. 11, núm. 2, Madrid, Colegio Oficial de Psicólogos de Madrid, pp. 195-229.
- FELDMAN, L.; E. VIVAS, Z. LUGLI, J. ZARAGOZA y V. GÓMEZ (2008), "Relaciones trabajo-familia y salud en mujeres trabajadoras", en *Salud Pública de México*, vol. 50, núm. 6, México, Instituto Nacional de Salud Pública, pp. 482-489.
- FERRER PÉREZ, V.A.; E. BOSCH FÍOL y M. GILI PLANAS (1998), "Aspectos diferenciales en salud entre las mujeres que trabajan fuera del hogar y las amas de casa", en *Psicothema*, vol. 10, núm. 1, Oviedo, Colegio Oficial de Psicólogos del Principado de Asturias/Universidad de Oviedo, pp. 53-63.
- FRANKL, V. (1950), *Psicoanálisis y existencialismo*, México, FCE.
- FRANKL, V. (1982), *Psicoterapia y humanismo*, México, FCE.
- GARCÍA, B. y O. DE OLIVEIRA (2004), "Jefas de hogar y su dinámica familiar", ponencia presentada en el I Congresso da Associação Latino Americana de População, ALAP, 18-20 de septiembre, Caxambú, Brasil.

- GELLES, R.J. y A. LEVINE (2000), *Sociología con aplicaciones a países de habla hispana*, México, McGraw-Hill.
- GÓMEZ ORTIZ, V. (2004), “Estrés y salud en mujeres que desempeñan múltiples roles”, en *Avances en Psicología Latinoamericana*, núm. 22, pp. 117-128.
- GÓMEZ ORTIZ, V.; L.A. PÉREZ, L. FELDMAN, N. BAJES y E. VIVAS (2000), “Riesgos de salud en mujeres con múltiples roles”, en *Revista de Estudios Sociales*, núm. 6, Universidad de los Andes, pp. 27-38.
- GONZÁLEZ RAMÍREZ, M.T. y R. LANDERO HERNÁNDEZ (2002), “Determinantes psicosociales del estrés en amas de casa”, en *Psicología y Salud*, vol. 12, núm. 2, pp. 279-288.
- GONZÁLEZ RAMÍREZ, M.T. y R. LANDERO HERNÁNDEZ (2006), “Variables asociadas a la depresión: un modelo de regresión logística”, en *Revista Electrónica de Metodología Aplicada*, vol. 11, núm. 1, pp. 16-30.
- GONZÁLEZ RAMÍREZ, M.T. y R. LANDERO HERNÁNDEZ (2007), “Factor Structure of the Perceived Stress Scale (PSS) in a Sample from Mexico”, en *The Spanish Journal of Psychology*, vol. 10, núm. 1, pp. 199-206.
- GONZÁLEZ RAMÍREZ, M.T.; R. LANDERO HERNÁNDEZ y M.A. RUIZ DÍAZ (2008), “Modelo estructural predictor de la salud mental y física en mujeres”, en *Revista Panamericana de Salud Pública*, vol. 23, núm. 2, Washington, PAHO, pp. 101-108.
- GONZÁLEZ RAMÍREZ, M.T.; R. LANDERO HERNÁNDEZ y J. MORAL DE LA RUBIA (2009), “Cuestionario de *burnout* para amas de casa (CUBAC): evaluación de sus propiedades psicométricas y del Modelo Secuencial de Burnout”, en *Universitas Psychologica*, vol. 8, núm. 2, Bogotá, Pontificia Universidad Javeriana, pp. 533-543.
- INSTITUTO NACIONAL DE LAS MUJERES (INM) (2003), *La encuesta de uso del tiempo y sus potencialidades para conocer las inequidades de género*, México, INM.
- INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA Y GEOGRAFÍA/INSTITUTO NACIONAL DE LAS MUJERES (2012), *Encuesta Nacional sobre el Uso del Tiempo*, México, INEGI.
- INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA Y GEOGRAFÍA (INEGI) (2013), “Estadísticas a propósito del Día de la Madre”, disponible en <www.inegi.org.mx>.
- JUÁREZ GARCÍA, A. (2005), “Factores sociales y personalidad en relación a la salud laboral”, tesis de doctorado en Psicología, México, UNAM.
- JUÁREZ GARCÍA, A. (2011), comunicación personal.
- JUÁREZ GARCÍA, A. (2012), “Factores psicosociales asociados al agotamiento laboral (*burnout*) y al entusiasmo (*engagement*) en enfermeras de un hospital público en México”, en L.F. Arias y A. Juárez (coords.), *Agotamiento*

- profesional y estrés: hallazgos desde México y otros países latinoamericanos*, México, UAEM/Miguel Ángel Porrúa.
- KUNDI, M.; E. WURST y A. LÄNGLE (2003), "Existential Analytical Aspects of Mental Health", en *European Psychotherapy*, vol. 4, núm. 1, pp. 87-95.
- LANDERO HERNÁNDEZ, R. y M.T. GONZÁLEZ RAMÍREZ (2006), "Variables asociadas a la depresión: un modelo de regresión logística", en *Revista Electrónica de Metodología Aplicada*, vol. 11, núm. 1, pp. 16-30.
- LANDERO HERNÁNDEZ, R. y M.T. GONZÁLEZ RAMÍREZ (s.f.), "Determinantes psicosociales del estrés en amas de casa", en *Psicología y Salud*, vol. 12, núm. 2, pp. 279-288.
- LANDERO HERNÁNDEZ, R. y M.T. GONZÁLEZ RAMÍREZ (2011), "Apoyo social, estrés y autoestima en mujeres de familias monoparentales y biparentales", en *Summa Psicológica UST*, vol. 8, núm. 1, Santiago de Chile, Universidad Santo Tomás, pp. 29-36.
- LAZARUS, R.S. (1999), *Stress and Emotion: A New Synthesis*, Nueva York, Springer.
- LAZARUS, R.S. y S. FOLKMAN (1984), *Stress, Appraisal, and Coping*, Nueva York, Springer.
- LAZARUS, R.S. y S. FOLKMAN (1987), "Transactional Theory and Research on Emotions and Coping", en *European Journal of Personality*, núm. 1, pp. 149-161.
- LEE, Y.S. y L.J. WAITE (2010), "How Appreciated do Wives Feel for the Housework they do?", en *Social Science Quarterly*, vol. 91, núm. 2, pp. 476-492.
- MACÍAS ROBLES, M.D.; J.A. FERNÁNDEZ LÓPEZ, R. HERNÁNDEZ MEJÍA, A. CUETO ESPINAR, I. RANCAÑO y J. SIEGRIST (2003), "Evaluación del estrés laboral en trabajadores de un hospital público español. Estudio de las propiedades psicométricas de la versión española del modelo 'Desequilibrio Esfuerzo-Recompensa'", en *Medicina Clínica Barcelona*, núm. 120, pp. 652-657.
- MARTENS, A.; J. GREENBERG, J. ALLEN, J. HAYES, J. SCHIMEL y M. JOHNS (2010), "Self-Esteem and Autonomic Physiology: Self-Esteem Levels Predict Cardiac Vagal Tone", en *Journal of Research in Personality*, vol. 44, núm. 5, pp. 573-584.
- MATUD, M.P. y J.M. BETHENCOURT (2000), "Ansiedad, depresión y síntomas psicosomáticos en una muestra de amas de casa", en *Revista Latinoamericana de Psicología*, núm. 32, Bogotá, Fundación Universitaria Konrad Lorenz, pp. 91-106.
- MATUD, M.P.; M. CARBALLEIRA, M. LÓPEZ, R. MARRRERO e I. IBÁÑEZ (2002), "Apoyo social y salud: un análisis de género", en *Salud Mental*, vol. 25, núm. 2, pp. 32-37.

- MORAL, J.; M.T. GONZÁLEZ y R. LANDERO (2011), “Estrés percibido, ira y *burnout* en amas de casa mexicanas”, en *Revista Iberoamericana de Psicología y Salud*, vol. 2, núm. 2, Elsevier, pp. 123-143.
- MORGAN, J. y T. FARSIDES (2009), “Measuring Meaning in Life”, en *Journal of Happiness Studies*, núm. 10, Springer, pp. 197-214.
- NIEDHAMMER, I.; M.L. TEK, D. STARKE y J. SIEGRIST (2004), “Effort-Reward Imbalance Model and Self-Reported Health: Cross Sectional and Prospective Findings from the GAZEL Cohort”, en *Social Science and Medicine*, vol. 58, núm. 8, pp. 1531-1542.
- NORTON, T.; A. GUPTA, M. STEPHENS, L. MARTIRE y A. TOWNSEND (2005), “Stress, Rewards, and Change in the Centrality of Women’s Family and Work Roles: Mastery as a Mediator”, en *Sex Roles*, vol. 52, núm. 5-6, pp. 325-335.
- OLIVEIRA, O.; M. ARIZA y M. ETERNOD (1996), “Trabajo e inequidad de género”, en O. Oliveira (coord.), *La condición femenina: una propuesta de indicadores*, México, Sociedad Mexicana de Demografía/Conapo.
- OLSON, D.H. y M. WILSON (1982), “Family Satisfaction”, en D.H. Olson *et al.* (eds.), *Family Inventories*, Minneapolis, Universidad de Minnesota.
- ORGANIZACIÓN MUNDIAL DE LA SALUD (OMS) (1997), *Measuring Quality of Life. The WHOQOL-100 AND WHOBREF*, Ginebra, oms.
- PEDRERO NIETO, M. (2010), *Valor económico del trabajo doméstico en México. Aportaciones de mujeres y hombres, 2009*, México, Instituto Nacional de las Mujeres.
- PODSAKOFF, P.; S. MACKENZIE, N. PODSAKOFF y J. LEE (2003), “Common Method Biases in Behavioral Research: A Critical Review of the Literature and Recommended Remedies”, en *Journal of Applied Psychology*, vol. 88, Washington, APA, pp. 879-903.
- RAMÍREZ SERRANO, L. (2007), “El funcionamiento familiar en familias con hijos drogodependientes. Un análisis etnográfico”, tesis de doctorado en Psicología, Valencia, Universidad de Valencia.
- RAMOS MARTÍN, J.M. (2012), “Autoestima y trastornos de la personalidad. De lo lineal a lo complejo”, en *Clínica y Salud*, vol. 23, núm. 2, pp. 123-139.
- REFORMA (2013), “Viven mamás solteras con mayor estrés”, 10 de mayo, Sección Nacional, p. 12.
- REITZES, D.C. y E. MUTRÁN (1994), “Multiple Roles and Identities: Factors Influencing Self-Esteem among Middle-Aged Working Men and Women”, en *Social Psychology Quarterly*, vol. 57, pp. 313-325.
- REKER, G.T. (2000), “Theoretical Perspectives, Dimensions and Measurement of Existential Meaning”, en G.T. Reker y K. Chamberlain (eds.), *Explo-*

- ring Existential Meaning: Optimizing Human Development Across the Life Span*, Nueva York, Sage, pp. 39-55.
- REIDL, L. (1981), "Estructura factorial de la autoestima de mujeres del sur del Distrito Federal", *Revista de la Asociación Latinoamericana de Psicología Social*, núm. 1, México, pp. 273-288.
- RIVERO LAZCANO, N.; A. MARTÍNEZ PAMPLIEGA e I. IRAURGI (2011), "El papel, funcionamiento y la comunicación familiar en los síntomas psicósomáticos", en *Clínica y Salud*, vol. 22, núm. 2, pp. 175-186.
- RUBERY, J. y A. RAFFERTY (2013), "Women and Recession Revisited", en *Work, Employment and Society*, vol. 27, núm. 3, pp. 414-432.
- RUDERMAN, M.N.; P.J. OHLLOTT, K. PANZER y S.N. KING (2002), "Benefits of Multiple Roles for Managerial Women", en *Academy of Management Journal*, vol. 45, núm. 2, pp. 369-386.
- SAMUELSON, P.A. (2010), *Macroeconomía con aplicaciones a Latinoamérica*, México, McGraw-Hill/Interamericana.
- SÁNCHEZ LÓPEZ, M.C.; M.E. APARICIO GARCÍA y V. DRESCH (2006), "Ansiedad, autoestima y satisfacción autopercebida como predictores de la salud: diferencias entre hombres y mujeres", en *Psicothema*, vol. 78, Oviedo, Colegio Oficial de Psicólogos del Principado de Asturias/Universidad de Oviedo, pp. 584-590.
- SELIGMAN, M.E.P. (2011), *Flourishing: A Visionary New Understanding of Happiness and Well-Being*, Nueva York, Free Press.
- SELIGMAN, M.E.P.; T.A. STEEN, N. PARK y C. PETERSON (2005), "Positive Psychology. Progress. Empirical Validation of Interventions", en *American Psychologist*, vol. 60, núm. 5, pp. 410-421.
- SIEGRIST, J. (1996), "Adverse Health Effects of High-Effort/Low-Rewards Conditions", en *Journal of Occupational Health Psychology*, núm. 1, pp. 27-41.
- SIEGRIST, J. (2010), "Effort-Reward Imbalance at Work and Cardiovascular Diseases", en *International Journal of Occupational Medicine and Environmental Health*, vol. 23, núm. 3, pp. 279-285.
- SIEGRIST, J.; D. STARKE, T. CHANDOLA, I. GODIN, M. MARMOT, I. NIEDHAMMER y R. PETER (2004), "The Measurement of Effort-Reward Imbalance at Work: European Comparisons", en *Social Science and Medicine*, vol. 58, pp. 1483-1499.
- TRZESNIEWSKI, K.H.; M.B. DONNELLAN y R.W. ROBINS (2003), "Stability of Self-Esteem Across the Life Span", en *Journal of Personality and Social Psychology*, vol. 84, núm. 1, pp. 205-220.
- TRZESNIEWSKI, K.H.; M.B. DONNELLAN, T.E. MOFFITT, R.W. ROBINS, R. POULTON y A. CASPI (2006), "Low Self-Esteem during Adolescence Pre-

- dicts Poor Health, Criminal Behavior, and Limited Economic Prospects during Adulthood”, en *Developmental Psychology*, vol. 42, núm. 2, pp. 381-390.
- VAN VEGCHEL, N.; J. DE JONGE, H. BOSMA y W. SCHAUFELI (2005), “Reviewing the Effort-Reward Imbalance Model: Drawing up the Balance of 45 Empirical Studies”, en *Social Science and Medicine*, vol. 60, núm. 5, pp. 1117-1131.
- WEYERS, S.; R. PETER, H. BOGGILD, H.J. JEPPESEN y J. SIEGRIST (2006), “Psychosocial Work Stress is Associated with Poor Self-Rated Health in Danish Nurses: A Test of the Effort-Reward Imbalance Model”, en *Scandinavian Journal of Caring Sciences*, vol. 20, pp. 26-34.
- WIEDENFELD, S.A.; A. O’LEARY, A. BANDURA, S. BROWN, S. LEVINE y K. RASKA (1990), “Impact of Perceived Self-Efficacy in Coping”, en *International Archives of Occupational and Environmental Health*, vol. 3, núm. 6, pp. 665-674.
- ZURLO, M.; D. PES y J. SIEGRIST (2010), “Validity and Reliability of the Effort-Reward Imbalance Questionnaire in a Sample of 673 Italian Teachers”, en *International Archives of Occupational and Environmental Health*, vol. 83, núm. 6, pp. 665-674.





## 10. El clima laboral y su relación con salud y factores psicosociales en trabajadores mexicanos\*

*Jesús Felipe Uribe Prado\*\**

### RESUMEN

El principal objetivo de esta investigación fue analizar la relación entre el clima organizacional, la violencia en el trabajo y los factores psicosomáticos como indicadores de salud ocupacional. Participaron 800 trabajadores mexicanos en un muestreo no probabilístico. Se utilizó la Escala de Clima Laboral elaborada por Gómez y Vicario (2008) para medir clima laboral con 21 reactivos, los cuales miden liderazgo, comunicación, toma de decisiones, innovación, satisfacción, motivación y remuneración, los cuales tienen una confiabilidad de 0.65. También se utilizó la Escala de Violencia en el Trabajo (EVT) de Uribe, Trejo, Vázquez, García y García (2011) con 97 reactivos para medir esa variable así como factores psicosomáticos, la cual comprende 16 factores de violencia y ocho indicadores psicosomáticos, con una confiabilidad entre 0.65 y 0.91. Los resultados muestran la importancia de conocer indicadores de salud como los factores psicosomáticos y su relación con factores psicosociales como la violencia en el trabajo; al mismo tiempo, quedó confirmado que el clima laboral deteriorado es reflejo de la violencia y los problemas de salud física y psicológica en las organizaciones. Las correlaciones negativas entre el clima y la violencia, y positivas entre la última con los factores psicosomáticos se reportan en este estudio. Los resultados son importantes no sólo para aumentar la calidad de vida de los trabajadores sino también para establecer políticas y procedimientos en las organizaciones, a fin de disminuir costos e incrementar la productividad y la competitividad.

Palabras clave: violencia laboral, clima laboral, salud ocupacional, factores psicosomáticos.

\* Esta investigación es parte del proyecto IN302012, DGAPA-UNAM.

\*\* Universidad Nacional Autónoma de México.

## ABSTRACT

The main goal of the present research was to evaluate the relationship of organizational climate (Gómez y Vicario, 2008), with occupational violence (Scale of Occupational Violence [EVT, Uribe, Trejo, Vázquez, García y García, 2011]) and psychosomatic variables. To this end a not probabilistic sample of 800 workers were surveyed from several organizations in Mexico City. The report includes a reliability index of 0.65 for the climate instrument and from 0.65 to 0.91 for EVT. Finally, the correlations among violence and organizational climate (negative) and somatic variables (positive) are also described. These results mandate the need for managers to implement policies and procedures to increase quality of life work in order to diminish costs and increase productivity and competitiveness.

Key words: occupational violence, organizational climate, occupational health, somatic variables.

## INTRODUCCIÓN

*Clima laboral y salud en el trabajo*

De acuerdo con Álvarez (1992), el término “clima organizacional” se utiliza para describir la estructura psicológica de las organizaciones, es decir, la percepción, la personalidad y el carácter del ambiente interno de la organización. Según Gibson, Ivancevich y Donnelly (2001), el clima está formado por percepciones combinadas de las variables conductuales, estructurales y de procesos existentes en una organización, la cual se clasifica en función de las reacciones ante el comportamiento de compañeros y líderes. Para efectos de esta investigación se ha adoptado la definición de Álvarez (1992), quien concluye: el clima organizacional es la expresión de las percepciones o interpretaciones hechas por el individuo respecto al ambiente interno de la organización en la cual participa; es un concepto multidimensional que refleja procesos, relaciones y metas de la organización. También se ha considerado la propuesta de Toro (2009) respecto al “clima laboral” como una variable interviniente, mediadora entre las realidades sociales y orgánicas de la empresa y la conducta individual.

De acuerdo con Leitner y Resch (2005), las condiciones particulares del trabajo de las personas afectan su bienestar y estado de salud. La Organización Mundial de la Salud (OMS, 1948:1), en un sentido amplio, conceptúa la salud como el bienestar físico, psicológico y social, lo cual va mucho más allá del esquema

biomédico y abarca la esfera subjetiva y del comportamiento del ser humano. No es la ausencia de alteraciones y de enfermedad, sino un concepto positivo que comprende distintos grados de vitalidad y funcionamiento adaptativo. Además es un derecho de todo ser humano. Desde esta perspectiva, el trabajo puede ser una fuente de salud, causar daño o agravar padecimientos existentes. Según Parra (2003), es fuente de salud cuando da acceso a condiciones laborales que satisfacen las necesidades económicas básicas, así como los requerimientos de bienestar individual y grupal. En cambio, puede causar daño a la salud cuando afecta el estado de bienestar de las personas en forma negativa (enfermedades profesionales, accidentes, etc.), y puede agravar padecimientos existentes cuando interactúa con otro tipo de factores de riesgo, como el consumo de tabaco y otras adicciones, el exceso de colesterol, el sedentarismo, etcétera.

### *Factores psicosomáticos y violencia en el trabajo*

France Telecom refirió 23 suicidios entre sus trabajadores de febrero de 2008 a septiembre de 2009, quienes, según los sindicatos, habían sido víctimas de despido o fueron afectados por reestructuras organizacionales en ambientes de estrés en esa compañía europea. Leymann (1996) calculó que en Suecia entre 10 y 20% de los suicidios anuales se deben, al menos en parte, a procesos de acoso laboral. Según Ovejero (2004 y 2006), muchos psicólogos sospechan que un alto porcentaje tanto de intentos de suicidio como de suicidios consumados se deben al acoso psicológico en el trabajo, a pesar de la frecuencia con la cual los médicos pueden atribuirlos a otros problemas como la depresión, asuntos familiares o adicciones a sustancias como el alcohol. Siguiendo con este autor, sí se trata de un problema que va en aumento a causa de ambientes de competitividad, egoísmo e individualismo, provocados por el capitalismo neoliberal y ultraconservador; o más bien, a causa del éxito del capitalismo, se ha interiorizado una serie de rasgos mediante procesos de socialización originados en una sociedad de consumo. Según este mismo autor, las consecuencias psicosomáticas, psicológicas y psicosociales se parecen a las del estrés y el *burnout*, no obstante, con raíces más profundas, duraderas y con malos pronósticos. Insomnio, pesadillas, dolores de cabeza, problemas gastrointestinales, pérdida de apetito, ansiedad, angustia, dolores musculares y tensiones en cuello, espalda y mandíbula, depresión e inclusive suicidio, pueden ser también síntomas de acoso. De acuerdo con Ovejero (2006), además del sufrimiento humano producido, deben tenerse en cuenta los costos económicos millonarios en conceptos como bajas laborales, jubilaciones anticipadas, baja de productividad, utilización de servicios médicos diversos, ya sea en instituciones de seguridad social pública como el Instituto de Seguridad Social

al Servicio de los Trabajadores del Estado (ISSSTE) o el Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS) o mediante seguros de gastos médicos mayores en instituciones privadas.

Uribe, Trejo, Vázquez, García y García (2011) correlacionaron su Escala de Violencia en el Trabajo (2013) en su versión exploratoria con indicadores de dolores de cabeza, dolores musculares, trastornos intestinales, trastornos del sueño, ansiedad, depresión, disminución de apetito sexual, trastornos alimenticios, temores, agresividad, frecuencia de fumar y de beber alcohol, donde prácticamente los 16 factores de dicha escala tuvieron correlaciones positivas y estadísticamente significativas con dichos trastornos.

De acuerdo con Chappell y Di Martino (1999), una amplia diversidad de comportamientos pueden ser representativos de lo que se conoce como violencia en el trabajo; dichos comportamientos incluyen acciones realmente intolerables en cualquier contexto (homicidio, violación, puntapiés, mordidas, puñetazos, etc.); sin embargo, algunas otras acciones pueden ser reinterpretables según los usos y costumbres de diversos contextos culturales (un apodo, un mensaje ofensivo, un grito, un insulto, etc.). No obstante, de acuerdo con la Organización Internacional del Trabajo (OIT), a pesar de la ambigüedad, la persistencia de la violencia en sus múltiples formas de expresión —sutil, psicológica o física— constituye ya una creciente preocupación en los lugares de trabajo de todo el mundo, pues afectan de manera social a todos los climas de trabajo en cualquier parte del planeta.

Según Chappell y Di Martino (1999), las coacciones y el acoso psicológico han mostrado secuelas de violencia, a pesar de no incluir abiertamente brutalidad física. Una de las modalidades más frecuentes es la coacción, la cual se ha incrementado en los últimos tiempos en todo el mundo, e incluye: actos crueles, vindicativos, insidiosos o humillantes, a fin de debilitar a las personas o grupos de trabajo usando medidas autoritarias de poder en las que exigen hacer bien el trabajo y mejorarlo bajo criterios personales, sin delegar; se ofende a los subordinados con críticas, despojándolos de responsabilidades con ostentación.

Aquí es pertinente aclarar que los diversos términos encontrados en la literatura internacional, tales como “acoso laboral” o *mobbing* (Einarsen y Hauge, 2006), “terror psicológico” (Leymann, 1990), “chivo expiatorio” (Thylefors, 1987), “abuso en el trabajo” (Bassman, 1992), “hostigamiento” (Brodsky, 1976), “bullying” (Adams, 1992), “comportamientos incívicos” (Andersson y Pearson, 1999), “persecución” (Olweus, 1978), “abuso emocional” (Keashly y Harvey, 2006), entre otros, se equiparan en este trabajo de manera genérica a “violencia en el trabajo”.

De acuerdo con Gil, Carretero y Luciano (2006), las investigaciones sobre prevalencia de acoso laboral en Europa y Estados Unidos muestran que no estamos frente a un fenómeno aislado, pues aunque los datos varían de un país a

otro, incluso dentro y fuera de diversas naciones, las cifras casi siempre son importantes (Namie, 2000). Por ejemplo, en Estados Unidos aproximadamente uno de cada seis trabajadores (16.8%) es víctima de acoso, lo cual constituye una cifra muy alta, según lo informado por Stein, Hoosen, Brooks, Haigh y Christie (2002).

Según Gil, Carretero y Luciano (2006), en Europa 11% de los trabajadores han sido o son víctimas de acoso (cerca de 13 millones de personas); asimismo, en una encuesta realizada en España para la Organización Internacional del Trabajo (OIT) el porcentaje fue de alrededor de 10%, lo cual significaría un costo de más de 90 millones de euros por bajas o invalidez profesional. No obstante, en Noruega y Holanda estas cifras son reducidas, de 1% aproximadamente, e inclusive en ambientes universitarios disminuyó (.6%), y en el sector comercio aumentó a 2.9% (Einarsen y Skogstad, 1996).

Moreno, Rodríguez, Garrosa, Morante y Rodríguez (2005) encontraron en España 26% de víctimas en el sector de transporte y comunicaciones. En México, Pando, Aranda, Aldrete, Torres y Chavero (2006) encontraron en un ambiente universitario una prevalencia de 79.7% de factores psicosociales negativos asociados al acoso laboral. Según Gil, Carretero y Luciano (2006), la disparidad de cifras entre los diferentes estudios reportados puede deberse a varios factores, y sugieren que la principal causa es la falta de consenso en la definición del problema de acoso, lo cual dificulta la comparación entre países principalmente; por otro lado, mencionan las diferentes formas de medición, pues existe una diversidad de instrumentos y técnicas en los diferentes estudios (véase Uribe, 2011).

Con base en lo anterior, y de acuerdo con Leitner y Resch (2005), como antes se mencionó, las condiciones particulares del trabajo de las personas pueden afectar su bienestar y su estado de salud; recordemos que la Organización Mundial de la Salud (1948) la considera como el bienestar físico, psicológico y social; va mucho más allá del esquema biomédico y abarca la esfera subjetiva y del comportamiento del ser humano. No es la ausencia de alteraciones y de enfermedad, sino un concepto positivo que implica distintos grados de vitalidad y funcionamiento adaptativo. Desde esta perspectiva, el trabajo puede conceptuarse como una fuente de salud o, por otro lado, causar daño o agravar ciertos padecimientos. Según Parra (2003), es salutogénico cuando permite tener acceso a condiciones laborales satisfactorias de las necesidades económicas básicas, así como las relacionadas con el bienestar individual y grupal. Puede causar daño cuando afecta el estado de bienestar de las personas en forma negativa (enfermedades profesionales, accidentes, etc.) y puede agravar padecimientos existentes cuando interactúa con otro tipo de factores de riesgo, como el consumo de tabaco o de otras sustancias, exceso de colesterol, sedentarismo, etc. La psicología de la salud ocu-

pacional ofrece conocimientos, técnicas e investigaciones que han demostrado la importancia de factores psicosociales como el clima laboral, la violencia en el trabajo, factores psicosomáticos y su relación con la productividad y la salud, de tal forma que mediante estudios y mediciones en este campo puedan conocerse variables y factores relacionados entre ellos; así pues, los asalariados, los empleadores y los sindicatos puedan estudiar, prevenir, intervenir y mejorar la calidad de vida de los trabajadores.

Desde este enfoque, la investigación tuvo el siguiente objetivo general: conocer la relación entre el clima laboral, los factores de deterioro (como la violencia) y factores psicosomáticos como indicadores de la salud organizacional.

## MÉTODO

### *Participantes*

En esta investigación, tomaron parte 800 trabajadores mexicanos en un muestreo no probabilístico durante los años 2010 y 2011; 56.5% fueron mujeres y 43.5% hombres; 41.6% fueron operativos, 29.5% eran de nivel medio; 13.4%, de nivel ejecutivo y 15.5% tenían otra clasificación; 55.4% pertenecían al sector privado y 44.6% al sector público. La media de edad fue de 33.46 años, con una desviación estándar de 10.69 años; manifestaron un promedio de trabajo de 8.45 horas diarias.

### *Instrumentos*

Se utilizó el cuestionario de Uribe, Trejo, Vázquez, García y García (2011) el cual consta de 16 comportamientos de violencia en cuatro grupos de acoso (muy violentas, estigmatización, acciones directas y encubiertas) con fiabilidades entre .85 y .91 en su fase confirmatoria mediante análisis factoriales con rotación varimax. Además cuenta con 13 reactivos demográficos y 13 reactivos de indicadores psicosomáticos.

También se aplicó el instrumento propuesto por Gómez y Vicario (2008) para medir el clima laboral con 21 reactivos, los cuales miden liderazgo, comunicación, toma de decisiones, innovación, satisfacción, motivación y remuneración; denotaron una confiabilidad de .65.

### *Procedimiento*

El cuestionario completo de 144 reactivos se aplicó de manera individual, principalmente en los centros de trabajo. El tiempo aproximado para contestar el

instrumento fue de 45 minutos. La información fue capturada y analizada en el paquete estadístico SPSS, versión 15.0, y posteriormente se llevaron a cabo análisis de consistencia interna (confiabilidad) así como correlaciones y análisis de la varianza.

## RESULTADOS

En la tabla 1 se proporciona información relacionada con las correlaciones entre las 16 variables de violencia laboral (señalados con la letra F) y clima organizacional (indicados con las siglas FC). Es de resaltar el signo negativo de todas las correlaciones entre estos dos conjuntos de variables, en conformidad con la expectativa teórica. En tanto, los signos son positivos entre los indicadores de violencia.

De igual forma, en la tabla 2 se observa lo siguiente: a menor percepción de clima laboral favorable, o sea, un clima laboral deteriorado, se incrementan los factores psicosomáticos de manera significativa en las correlaciones.

Las diversas variables clasificatorias (edad, sexo, escolaridad, ocupación puesto, ingreso, horas de trabajo y número de personas a cargo) mostraron diferencias estadísticamente significativas en el respectivo análisis de la varianza, tomando como variables dependientes los factores del clima laboral (véase la tabla 3).

## COMENTARIOS

Esta investigación no sólo confirma la relación entre la violencia en el trabajo y la disminución del clima laboral, sino también, como lo afirma Toro (2009), se convierte en un medidor de la calidad de vida de la clase trabajadora (véanse las tablas 1, 2 y 3). Es de recordarse: Leymann (1996) calculó que en Suecia entre 10 y 20% de los suicidios anuales se deben, al menos en parte, a procesos de acoso laboral. Igualmente, según Ovejero (2004 y 2006), un alto porcentaje de intentos de suicidio así como de suicidios consumados se deben a la violencia en el trabajo.

Con base en los resultados incluidos aquí, son notorias las correlaciones entre el clima laboral, la violencia y los factores psicosomáticos, confirmándose así las sospechas de Leymann (1996) relacionadas con los efectos de la rudeza sobre el organismo; es decir, se comprueba la influencia relativa a una serie de malestares físicos de origen psicológico, lo cual puede explicar las enfermedades que médicos de todo el mundo atienden entre los trabajadores, simplemente diagnosticadas como respuesta ante el estrés. También, y coincidiendo con Toro (2009),



TABLA 1  
CORRELACIONES ENTRE LOS 16 FACTORES DE VIOLENCIA LABORAL  
Y CLIMA ORGANIZACIONAL

	<i>F1</i>	<i>F2</i>	<i>F3</i>	<i>F4</i>	<i>F5</i>	<i>F6</i>	<i>F7</i>	<i>F8</i>	<i>F9</i>	<i>F10</i>	<i>F11</i>
F1	1										
F2	.46**	1									
F3	.47**	.38**	1								
F4	.42**	.57**	.46**	1							
F5	.32**	.42**	.44**	.51**	1						
F6	.36**	.58**	.48**	.53**	.51**	1					
F7	.34**	.58**	.38**	.75**	.49**	.66**	1				
F8	.21**	.16**	.23**	.28**	.16**	.23**	.28**	1			
F9	.45**	.67**	.60**	.68**	.61**	.76**	.66**	.25**	1		
F10	.29**	.51**	.29**	.64**	.52**	.62**	.72**	.24**	.62**	1	
F11	.43**	.51**	.50**	.78**	.52**	.63**	.72**	.27**	.67**	.64**	1
F12	.60**	.54**	.60**	.48**	.45**	.50**	.40**	.19**	.60**	.38**	.54**
F13	.31**	.51**	.38**	.63**	.48**	.66**	.69**	.23**	.65**	.70**	.72**
F14	.41**	.65**	.43**	.74**	.52**	.72**	.80**	.24**	.74**	.63**	.67**
F15	.20**	.36**	.18**	.49**	.35**	.39**	.56**	.10**	.39**	.64**	.51**
F16	.36**	.59**	.26**	.58**	.52**	.61**	.66**	.17**	.61**	.68**	.56**
F1C	-.07*	-.15**	-.07*	-.20**	-.21**	-.21**	-.20**	-.11**	-.19**	-.23**	-.15**
F2C		-.15**	-.07*	-.14**	-.07*	-.12**	-.14**	-.07*	-.13**	-.13**	-.11**
F3C				-.12**	-.10**	-.07*	-.07*			-.11**	
F4C		-.10**		-.14**	-.11**	-.10**	-.14**	-.07*	-.18**	-.08*	
F5C	-.09**	-.14**		-.18**	-.17**	-.12**	-.16**	-.14**	-.16**	-.12**	
F6C		-.21**	-.07*	-.16**	-.15**	-.15**	-.18**	-.15**	-.20**	-.07*	
F7C		-.07*			-.12**			-.07*	-.09**		

NOTA: F1, hostigamiento sexual; F2, violencia verbal; F3, violencia física; F4, amenazas; F5, aislamiento; F6, comunicación deteriorada; F7, generación de culpa; F8, maltrato y humillación; F9, sabotaje y situaciones deshonestas; F10, abuso de poder; F11, castigo; F12, discriminación; F13, sobrecarga de trabajo; F14, desacreditación profesional; F15, exceso de supervisión y

TABLA 1 (CONTINUACIÓN)

	<i>F12</i>	<i>F13</i>	<i>F14</i>	<i>F15</i>	<i>F16</i>	<i>F1C</i>	<i>F2C</i>	<i>F3C</i>	<i>F4C</i>	<i>F5C</i>	<i>F6C</i>	<i>F7C</i>
F1												
F2												
F3												
F4												
F5												
F6												
F7												
F8												
F9												
F10												
F11												
F12	1											
F13	.41**	1										
F14	.52**	.64**	1									
F15	.28**	.51**	.45**	1								
F16	.42**	.60**	.65**	.55**	1							
F1C	-.10**	-.17**	-.19**	-.08*	-.29**	1						
F2C	-.08*	-.11**	-.12**		-.16**	.37**	1					
F3C				-.07*	-.14**	.55**	.34**	1				
F4C			-.11**	-.12**	-.21**	.41**	.43**	.50**	1			
F5C		-.08*	-.13**	-.11**	-.19**	.46**	.46**	.45**	.50**	1		
F6C		-.12**	-.18*	-.10**	-.29**	.64**	.40**	.63**	.51**	.50**	1	
F7C					-.10**	.45**	.37**	.45**	.52**	.56**	.54**	1

control; F16, clima laboral hostil. F1C, liderazgo; F2C, comunicación; F3C, toma de decisiones; F4C, innovación; F5C, satisfacción; F6C motivación; F7C, remuneración.

\*  $\leq .05$ ; \*\*  $\leq .01$ .

FUENTE: elaboración propia.

TABLA 2  
CORRELACIONES ENTRE LOS SIETE FACTORES DE CLIMA ORGANIZACIONAL,  
VARIABLES DEMOGRÁFICAS E INDICADORES PSICOSOMÁTICOS

	<i>F1C</i>	<i>F2C</i>	<i>F3C</i>	<i>F4C</i>	<i>F5C</i>	<i>F6C</i>	<i>F7C</i>
Horas trabajo al día						-.08*	-.13**
Ingresos	.09**	.12**			.12**		.09**
Indicador dolores de cabeza	-.08*	-.13**					
Indicador dolores musculares	-.12**	-.07*		-.10**			
Indicador Problemas gastrointestinales	-.12**			-.09**		-.09**	
Indicador Trastornos del sueño	-.13**	-.07*		-.09**	-.07*	-.09**	
Indicador Ansiedad	-.09**	-.10**		-.08*	-.07*		
Indicador Tristeza (depresión)	-.11**	-.08*		-.07*	-.07*		
Indicador Disminución de apetito sexual	-.11**			-.10**	-.10**	.07*	
Indicador Trastornos alimenticios	-.10**			-.09**	-.07*	-.08*	

NOTA: F1C, liderazgo; F2C, comunicación; F3C, toma de decisiones; F4C, innovación; F5C, satisfacción; F6C, motivación; F7C, remuneración.

\*  $\leq .05$ ; \*\*  $\leq .01$ .

FUENTE: elaboración propia.

el clima organizacional constituye una variable interviniente con influencia en las realidades sociales de la empresa y la conducta individual, en este caso la enfermedad. De acuerdo con Oblitas (2009), Parra (2003) y Uribe (2011), la salud ocupacional debe ser investigada a partir de indicadores psicológicos y biológicos en un contexto social pues el bienestar, la salud y la productividad de los empleados y empresas en todo el mundo se encuentran vinculados a los factores psicosociales en el sistema productivo (véase Chappell y Di Martino, 1999).

Por ende, la gerencia de las organizaciones de todo tipo, tanto del sector privado como del público, debe establecer políticas y sistemas para mejorar el clima organizacional, no sólo para incrementar la calidad de vida de los trabajadores sino también para disminuir los costos y aumentar la productividad así como la competitividad.

TABLA 3  
ANÁLISIS DE VARIANZA ENTRE LOS SIETE FACTORES DE CLIMA ORGANIZACIONAL  
Y VARIABLES DEMOGRÁFICAS

<i>Variables</i>	<i>Grupos</i>	<i>F1C</i>	<i>F2C</i>	<i>F3C</i>	<i>F4C</i>	<i>F5C</i>	<i>F6C</i>	<i>F7C</i>
Edad	17-25				2.92*	3.30*		
	26-35				2.90	3.25		
	36-45				2.60	3.01		
	46-76				2.91	3.27		
Sexo	Masculino				2.96*			
	Femenino				2.76			
Escolaridad	Primaria					2.52***		2.47**
	Secundaria					3.09		2.72
	Preparatoria					3.10		3.06
	Licenciatura					3.34		3.18
	Maestría					3.31		2.95
	Doctorado					3.73		3.09
	Carrera técnica					3.25		3.12
Otro					3.27		2.81	
Ocupación	Prof. de la salud	2.95*		3.19**		2.97*	2.90*	
	Prof. administración	3.75		3.61		3.37	3.48	

TABLA 3 (CONTINUACIÓN)

<i>Variables</i>	<i>Grupos</i>	<i>F1C</i>	<i>F2C</i>	<i>F3C</i>	<i>F4C</i>	<i>F5C</i>	<i>F6C</i>	<i>F7C</i>
	Prof. físico-matemáticas	3.67		4.12		3.73	3.68	
	Prof. artes y humanidades	3.19		3.31		3.35	3.20	
	Puesto de supervisión	3.73		3.57		3.26	3.51	
	Empleados federales	3.83		3.47		3.38	3.53	
	Oficios	3.51		3.50		3.22	3.35	
	Obreros	3.22		3.43		3.00	3.33	
	Estudiantes	3.63		3.52		3.21	3.70	
	Empleados operativos y administrativos	3.51		3.39		3.11	3.36	
	Secretarias	3.43		3.14		3.08	2.90	
	Operativo	3.51***		3.42**	2.77*	3.19***	3.30***	3.00*
Puesto	Medio	3.69		3.56	2.97	3.22	3.53	3.18
	Ejecutivo	3.85		3.75	3.02	3.59	3.71	3.21
	Otro	3.13		3.20	2.70	3.02	3.12	2.87
Horas de trabajo al día	2-4	3.87*	3.64*				3.79*	3.42**
	5-7	3.30	3.10				3.29	3.05
	8-10	3.63	3.37				3.45	3.10

TABLA 3 (CONTINUACIÓN)

<i>Variables</i>	<i>Grupos</i>	<i>F1C</i>	<i>F2C</i>	<i>F3C</i>	<i>F4C</i>	<i>F5C</i>	<i>F6C</i>	<i>F7C</i>
	11-14	3.36	3.28				3.09	2.68
	15 o más	3.00	3.33				2.70	2.29
	Hasta 2 500	3.36***			2.70*	3.05***	3.21***	2.98**
	2 501-3 900	3.36			2.90	3.09	3.26	2.93
	3 901-5 500	3.34			2.68	3.09	3.18	2.86
	5 501-8 000	3.78			2.90	3.41	3.70	3.20
	8 001-13 000	3.90			3.19	3.36	3.56	3.28
	13 001 o más	3.69			2.90	3.38	3.50	3.20
Personas a cargo	Sí		3.44*					
	No		3.27					

NOTA: F1C, liderazgo; F2C, comunicación; F3C, toma de decisiones; F4C, innovación; F5C, satisfacción; F6C, motivación; F7C, remuneración.

\*  $\leq .05$ ; \*\*  $\leq .01$ ; \*\*\*  $\leq .001$ .

FUENTE: elaboración propia.

## BIBLIOGRAFÍA

- ADAMS, A. (1992), *Bullying at Work: How to Confront and Overcome it*, Londres, Virago Press.
- ÁLVAREZ, G. (1992), "Factores personales y académicos de estudiantes universitarios que influyen en la percepción del clima organizacional", en *Revista Interamericana de Psicología Ocupacional*, vol. 2, núm. 1-2, pp. 101-119.
- ANDERSON, L.M. y C.M. PEARSON (1999), "Tit for Tat? The Spiraling Effect of Incivility in the Workplace", en *Academy of Management Review*, vol. 24, núm. 3, pp. 452-471.
- BASSMAN, E.S. (1992), *Abuse in the Workplace: Management Remedies and Bottom Line Impact*, Westport, Quorum Books.
- BRODSKY, C.M. (1976), *The Harassed Yorker*, Toronto, Lexington Books.
- CHAPPELL, D. y Vittorio DI MARTINO (1999), "Cuando el trabajo resulta peligroso", Ginebra, OIT, disponible en <<http://www.ilo.org/public/spanish/bureau/inf/magazine/26/violence.htm>>.
- EINARSEN, S. y L.J HAUGE (2006), "Antecedentes y consecuencias del acoso psicológico en el trabajo: una revisión de la literatura", en *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, vol. 22, núm. 3, pp. 251-273.
- EINARSEN, S. y A. SKOGSTAD (1996), "Bullying at Work: Epidemiological Findings in Public and Private Organizations", en *European Journal of Work and Organizational Psychology*, núm. 5, pp. 185-201.
- FRANCE TELECOM (2010), "Suicidios", disponible en <[http://mx.news.yahoo.com/s/ap/090914/salud/eur\\_gen\\_francia\\_suicidios\\_laborales](http://mx.news.yahoo.com/s/ap/090914/salud/eur_gen_francia_suicidios_laborales)>.
- GIBSON, J.L.; J.M. IVANCEVICH y J.H. DONELLY (2001), *Las organizaciones: comportamiento, estructuras y procesos*, Santiago de Chile, McGraw-Hill.
- GIL MONTE, P.R.; N. CARRETERO y J.V. LUCIANO (2006), "Prevalencia del *mobbing* en trabajadores de centros de asistencia a personas con discapacidad", en *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, vol. 22, núm. 3, pp. 275-291.
- GÓMEZ, M.A. y O.M.A. VICARIO (2008), "Clima organizacional: conceptualización y propuesta de una escala", tesis de licenciatura en Psicología, México, UNAM.
- KEASHLY, L. y S. HARVEY (2006), "Work-Place Emotional Abuse", en E. Kevin Kelloway, Julian Barling, Joseph J. Hurrell Jr. (eds.), *Handbook of Workplace Violence*, Nueva York, Sage.
- LEITNER, K. y M.G. RESCH (2005), "Do the Effects of Job Stressors on Health Persist over Time?: A Longitudinal Study with Observational Stressors

- Measures”, en *Journal of Occupational Health Psychology*, vol. 10, núm. 1, pp. 18-30.
- LEYMANN, H. (1990), “Mobbing and Psychological Terror at Workplaces”, en *Violence and Victims*, vol. 5, núm. 2, pp. 119-126.
- LEYMANN, H. (1996), “The Content and Development of Mobbing at Work”, en *European Journal of Work and Organizational Psychology*, vol. 5, núm. 2, pp. 165-184.
- NAMIE, G. (2000), “Hostile Workplace Survey”, ponencia presentada en Labor Day Meeting, Benicie, California, disponible en <www.bullybusters.org>.
- MORENO JIMÉNEZ, B.; A. RODRÍGUEZ MUÑOZ, E. GARROSA HERNÁNDEZ, M.E. MORANTE BENADERO y R. RODRÍGUEZ CARVAJAL (2005), “Diferencias de género en el acoso psicológico en el trabajo: un estudio en población española”, en *Psicología en Estudio*, vol. 10, núm. 1, pp. 3-10.
- OBLITAS, L. (2009), *Psicología de la salud y calidad de vida*, México, Cengage Learning.
- OLWEUS, D. (1978), *Aggression in the Schools: Bullies and Whipping Boys*, Washington, Hemisphere Wiley.
- ORGANIZACIÓN INTERNACIONAL DEL TRABAJO (OIT) (2016), “Reunión de expertos sobre la violencia contra las mujeres y los hombres en el mundo del trabajo”, noviembre de 2015, Ginebra.
- ORGANIZACIÓN MUNDIAL DE LA SALUD (OMS) (1948), “Constitución”, disponible en <<http://apps.who.int/gb/bd/pdf/bd47/SP/constitucion-sp.pdf>>.
- OVEJERO, B.A. (2004), *Globalización, sociedad y escuela*, Valladolid, Secretariado de Publicaciones de la Universidad de Valladolid.
- OVEJERO, B.A. (2006), “El *mobbing* o acoso psicológico en el trabajo: una perspectiva psicosocial”, en *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, vol. 22, núm 1, pp. 101-121.
- PANDO, M.; C. ARANDA, M.G. ALDRETE, T.M. TORRES y O. CHAVERO (2006), “Factores psicosociales de la organización asociados a la presencia de *mobbing* en docentes universitarios”, en *Revista Psiquiatría de la Facultad de Medicina de Barcelona*, vol. 33, núm. 1, pp. 42-47.
- PARRA, M. (2003), *Conceptos básicos en salud laboral*, Santiago de Chile, OIT.
- STEIN, S.M.; I. HOOSSEN, E. BROOKS, R. HAIGH y D. CHRISTIE (2002), “Staff under Pressure: Bullying within NHS Therapeutic Communities”, en *International Journal for Therapeutic and Supportive Organizations*, vol. 23, pp. 357-366.
- THYLEFORS, I. (1987), *Syndabockar. Omutsötning och mobbning i arbetslivet*, Estocolmo, Natur och Kultur.



- TORO ÁLVAREZ, F. (2009), *Clima organizacional*, Medellín, Cincel.
- URIBE PRADO, J.F. (2011), *Violencia y acoso en el trabajo*, México, Manual Moderno.
- URIBE PRADO, J.F. (2013), *Escala de Violencia en el Trabajo (EVT)*, México, Manual Moderno.
- URIBE PRADO, J.F.; I.E. TREJO, D.G. VÁZQUEZ, S.A. GARCÍA y S.S. GARCÍA (2011), “Estudio exploratorio de violencia en el trabajo y su relación con factores psicosomáticos: desarrollo de la Escala Mexicana de Acoso en el Trabajo (EMAT)”, en *Revista Interamericana de Psicología Ocupacional*, vol. 30, núm. 1, pp. 51-70.

## 11. La remuneración, la satisfacción, el compromiso y la intención de renunciar

*L. Fernando Arias Galicia\**

### RESUMEN

En la sabiduría popular se le asigna un papel trascendente a la remuneración como factor de compromiso, satisfacción y permanencia de los trabajadores en la organización. Pese a la importancia del salario desde el ángulo económico y psicológico, en México no se conocen investigaciones sobre los factores mencionados en las líneas previas. Por lo tanto, se decidió efectuar una investigación al respecto. Se obtuvieron 764 casos en la ciudad de Cuernavaca y otras aledañas; la primera está situada a 75 kilómetros al sur de la de México. Se esperaba encontrar asociaciones positivas entre el monto del ingreso y la satisfacción con el mismo, así como con la satisfacción extrínseca con el trabajo y el compromiso hacia la organización. Igualmente, se postuló una asociación negativa con la intención de dejar la organización. Estas suposiciones se sometieron a prueba mediante un modelo de ecuaciones estructurales. Algunas de estas hipótesis resultaron en el sentido propuesto; sin embargo, el monto de la remuneración no denotó importancia directa en cuanto al compromiso ni sobre la intención de renunciar. Se comentan los resultados, se proponen investigaciones y se sugieren algunas tendencias futuras respecto al compromiso con la organización.

Palabras clave: remuneración, satisfacción, compromiso, intención de renunciar.

### ABSTRACT

It is a matter of popular wisdom to think that wages are paramount to achieve commitment, work satisfaction and intention to keep working in the organization.

\* Universidad Autónoma del Estado de Morelos.

In spite of the economic and psychological importance of pay, no published research was found in Mexico. Therefore the present study was undertaken. A questionnaire was administered to 764 people from Cuernavaca, and other small towns located about 75 kilometers south of Mexico City. It was expected to find positive associations among amount of pay and satisfaction with it as well as extrinsic job satisfaction, and organizational commitment whereas it was expected a negative correlation with intention to quit. These hypotheses were tested by means of a structural equation model. Some of these conjectures were accepted. Pay was not associated directly with commitment or intention to quit. Results are discussed, future research is suggested and some future tendencies regarding commitment are posited.

Key words: income, satisfaction, commitment, intention to quit.

## INTRODUCCIÓN

Es un lugar común considerar a la remuneración como un factor de motivación. Ya Taylor (1971), iniciador de la denominada administración científica, señala los incentivos por producción como un motivador importante. Inclusive otros autores, dentro del campo del comportamiento organizacional, insisten en que la paga es el motivador más importante (Behling y Schriesheim, 1976). La remuneración, además, es quizás el factor "motivador" cuya manipulación es más fácil, tangible y cuantificable en las organizaciones. No obstante, a partir del movimiento de relaciones humanas, protagonizado por Mayo (1933), muchos investigadores han puesto en tela de juicio las afirmaciones de Taylor (1971) y quizá de muchos directivos y empresarios del presente. Pese a la trascendencia económica, organizacional, social y psicológica, no son abundantes las investigaciones sobre la remuneración en nuestro continente y en otras latitudes. Ya en 1966, Opsahl y Dunnette se quejaron de la falta de investigaciones rigurosas respecto a la valía de la remuneración como un factor motivador en el trabajo industrial.

Además, el dinero tiene una importancia fundamental en la economía de los países y las personas. De hecho es el instrumento no sólo para efectuar intercambios comerciales, sino también es una medida del valor de los bienes y los servicios. La invención del dinero constituye uno de los factores que permitió el desarrollo del comercio desde la Antigüedad (Tang, 1992).

A partir de lo asentado en los párrafos previos, existe una suposición básica: las personas trabajan para obtener dinero a fin de intercambiarlo por diversos satisfactores. Con frecuencia se convierte en un punto de conflicto en las relaciones entre las organizaciones y sus empleados, así como entre aquéllas y los sindica-

tos (Martín del Campo, 1982). De hecho, en México existe un conflicto institucionalizado cada año, cuando se revisan los salarios, ya sea en donde existe un contrato colectivo de trabajo (artículo 399 bis de la Ley Federal del Trabajo, 2015a) o en aquellas organizaciones en las cuales, aun sin su existencia, los empleados esperan una determinación organizacional al respecto.

Ahora bien, uno de los postulados básicos de la teoría de la demanda, desde el ángulo económico, insiste en la elección racional de situaciones que incrementen la “utilidad” para los consumidores, es decir, el retorno en satisfacción (Clement y Pool, 1972); no obstante, diversas investigaciones ponen en duda tal postulado (véanse Strumpel, Morgan y Zahn, 1979; Bonavía y Luna, 1996). Recuérdese que en el año 2002 el Premio Nobel de Economía se otorgó a Tversky y Kahneman (un economista y un economista psicólogo, respectivamente) por haber llegado a una conclusión: las personas no necesariamente deciden racionalmente en asuntos económicos, sino toman como base elementos tales como la equidad, las experiencias previas y la aversión a las pérdidas (véase, por ejemplo, Kahneman y Tversky, 1979). Igualmente, Bunge (1999a, 1999b) hace una crítica lógica y factual a los postulados de la elección racional.

Es muy de tomar en cuenta la suposición de pretender el máximo nivel de ingreso económico; si fuese cierta se esperaría que las personas eligieran aquellos empleos en donde la remuneración es superior. No obstante, también es de recordarse la aportación de Simon (1965): en las decisiones no necesariamente se busca la máxima utilidad sino una satisfactoria. Además, Maslow (1970) describió el concepto de “prepotencia”: las necesidades superiores surgen cuando las inferiores están razonablemente cubiertas, por ende, si se cuenta con un ingreso económico razonablemente adecuado (desde la perspectiva personal, es decir, si existe satisfacción con la remuneración), entonces surgirán las necesidades superiores (sociales, estima y autorrealización).

Podría pensarse que el ingreso está relacionado con la satisfacción extrínseca en el trabajo. A este respecto, Herzberg, Mausner y Snyderman (1965) propusieron que la motivación por el trabajo y, por ende, la satisfacción, debería analizarse desde el ángulo del trabajo en sí mismo (factores intrínsecos) y de aquéllos en el entorno (factores extrínsecos). Entre los primeros se encuentran: la posibilidad de emplear todas las habilidades, así como el propio juicio, seguir los métodos personales para efectuar el trabajo, etc. Entre los segundos se encuentran: las relaciones con los compañeros y con el supervisor, las políticas de la empresa, el salario recibido, etcétera.

Tomando en consideración lo anterior, surge un interrogante: ¿el dinero sirve para comprar el compromiso con la organización? Es posible pensar que el compromiso individual acarrea ciertas consecuencias favorables para las organi-

zaciones. Así, se esperaría una intención de permanencia, es decir, continuar manteniendo los nexos de trabajo con la organización. Aquí es pertinente traer a colación que las intenciones constituyen la antesala de los comportamientos, de acuerdo con la teoría de la acción razonada de Ajzen y Fishbein (1977, 1980). Como es sabido, la rotación de personal implica costos de diversos tipos para las organizaciones (reclutamiento, selección, capacitación, errores, accidentes, etc.). Pueden citarse también el ausentismo, el “tortuguismo” y los robos como repercusiones negativas de la falta de compromiso. El primero acarrea costos para la organización pues interrumpe el flujo de trabajo, además puede originar la contratación de sustitutos, la disminución en la calidad, etc. El “tortuguismo” retrasa la terminación de las tareas y, por lo tanto, disminuye la efectividad. Por su parte, los hurtos pueden ser minúsculos y pasar casi desapercibidos, sin embargo, si muchos trabajadores caen en ellos las pérdidas pueden ser cuantiosas. Por ejemplo, se ha calculado que en Estados Unidos las cifras fluctúan entre seis y 200 millardos de dólares al año (Green, 1997). Greenberg (1990) encontró que en Estados Unidos, cuando los empleados consideraban su remuneración como injusta, tendían a realizar pequeños hurtos en sus empresas.

Es importante mencionar, como continuación del mismo tema, que José Claudio Treviño, gerente de Investigación de Fraudes y Asistencia en Litigios, de la firma consultora Ernst & Young México, indicó un porcentaje de las ventas de 5% como importe de los fraudes y robos cometidos por los empleados en las empresas. La motivación principal estriba en un convencimiento, por parte del empleado, de merecer ese ingreso adicional (*Reforma, Negocios*; 22 de mayo de 2007: 7). Pese a todo lo anterior, en muchas ocasiones parece darse por sentado que la remuneración en sí es el factor más importante en el trabajo.

En México se carece de investigaciones tendientes a explorar la importancia relativa de este elemento, especialmente en aspectos relacionados con la satisfacción en el trabajo, el propio ingreso económico, el compromiso personal hacia la organización y la intención de dejar el trabajo. Todos estos elementos forman parte importante del comportamiento humano en las organizaciones.

Obsecadamente se insiste en muchas organizaciones y por innumerables personas en la primacía del salario para motivar, satisfacer y retener a los trabajadores. Por lo tanto, y con base en los argumentos anteriores, se decidió someter a prueba las siguientes hipótesis:

No se encontrarán relaciones entre el monto de la remuneración, la satisfacción con la misma y con el trabajo (sólo extrínseca), así como con el compromiso hacia la organización y negativas entre estos factores y la intención de renunciar. Además, se espera encontrar iguales pesos relativos de las variables mencionadas en relación con la intención de renunciar.

Inversamente, se conjeturan asociaciones significativas entre las variables mencionadas en el párrafo previo, mostrando pesos desiguales entre ellas.

## MÉTODO

### *Participantes*

Se contó con una muestra de conveniencia de 764 casos; 45.8% perteneció al sexo femenino y 54.2% al masculino. La escolaridad dio los siguientes porcentajes: primaria, 6.8%; secundaria, 13.6%; preparatoria, 22.5%; carrera técnica, 15.8%; licenciatura, 34.3% y posgrado, 7%. Las edades fueron: hasta 20 años, 17.9%; 21 a 30, 34.8%; 31 a 40, 23%; 41 a 50, 16.6%; 51 a 60, 5.2% y más de 60, 2.4%. Los porcentajes relativos al estado civil resultaron: casados, 48.4%; solteros, 45.3%; divorciados, 4.3% y viudos, 2%; asimismo, 33.6% laboraba en la iniciativa privada, 31% en el gobierno, 24.4% lo hacía por su cuenta, 38% trabajaba en una ONG y 7.2% en otro tipo de organización. La encuesta fue aplicada principalmente en la ciudad de Cuernavaca y otras alledañas, pertenecientes al estado de Morelos, México, en donde las principales fuentes de empleo son el turismo y el comercio.

### *Instrumentos*

- *Compromiso con la organización.* Se utilizó el cuestionario construido por Mowday, Steers y Porter (1979). Contiene 15 reactivos. Prácticamente todos los reactivos se equiparan a un compromiso afectivo (alfa = .79).
- *Satisfacción con el salario.* Heneman y Schwab informaron de este instrumento en 1985. Tiene 18 reactivos (alfa = .94).
- *Intención de permanencia.* Los cinco reactivos fueron empleados por Tang (1993) (alfa = .90).
- *Satisfacción con el trabajo.* Weiss, Davis, England y Lofquist (1967) diseñaron este instrumento, el cual consta de 20 reactivos (alfa = .94. Se dividió, mediante un análisis factorial, en extrínseca e intrínseca; alfa = .82 y .87, respectivamente).

Estos instrumentos fueron traducidos al castellano por Luna Arocas (quien empleó la retraducción al inglés, obteniendo índices adecuados de confiabilidad y validez (Luna y Tang, 2004).

Por su parte, el ingreso mensual (se empleará indistintamente también el término *remuneración*) se midió con una escala de 1 (menos de mil pesos mensua-

les, aproximadamente 75 dólares estadounidenses) hasta 20 (más de 20 mil pesos, aproximadamente 1 540 dólares estadounidenses en 2013, época en la cual se levantó la información). No se tomó en cuenta el número de horas laboradas, lo cual podría explicar el caso de personas con un ingreso menor de un salario mínimo; esto constituye una limitante de esta investigación pues quizá la comparación con trabajadores de jornada completa no resulte totalmente adecuada por la menor exposición a los factores incluidos en la investigación. Éste es un interrogante para resolver en pesquisas futuras.

### *Procedimiento*

Los cuestionarios fueron aplicados por estudiantes del autor en la asignatura de Metodología de la Investigación, como parte de la práctica respectiva. Igualmente, la información fue capturada y limpiada electrónicamente por ellos y revisada por dos ayudantes del autor. El único criterio de inclusión para fungir como participante fue estar trabajando al momento de levantar la encuesta.

Una ventaja de este procedimiento es contar con una variedad de organizaciones y puestos de trabajo ocupados por los participantes, lo cual implica mayor seguridad en la generalización de los resultados.

### *Tratamiento estadístico*

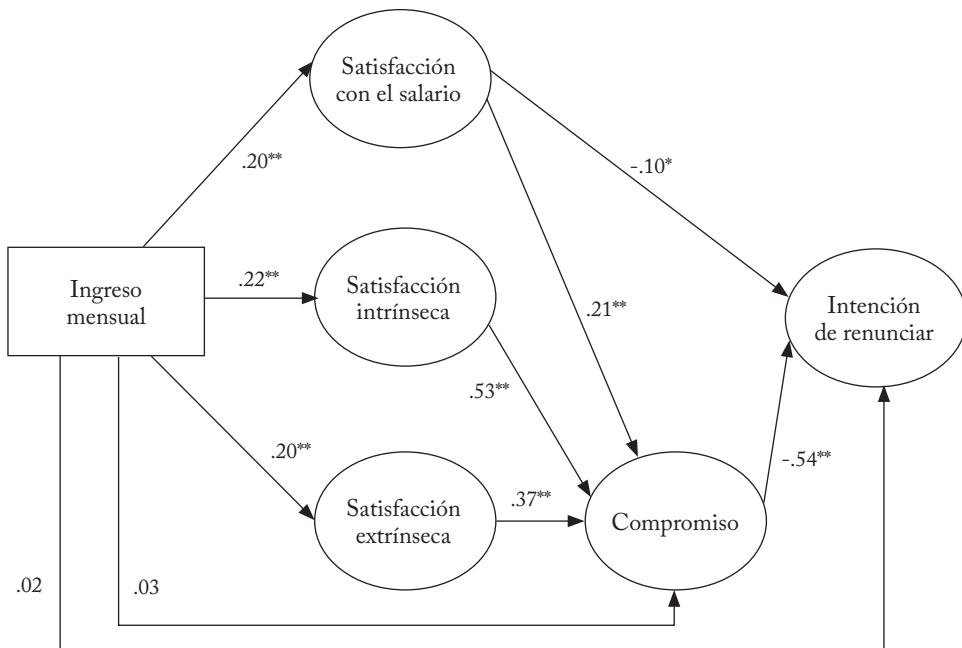
El primer paso consistió en evaluar los índices de confiabilidad alfa de los instrumentos, los cuales resultaron muy adecuados, como ya se indicó.

De acuerdo con las recomendaciones de Anderson y Gerbing (1988), primero se verificó el modelo de medida: RMSEA = 0.094, NNFI = 0.91, SMRM = 0.11. Los índices de ajuste del modelo fueron adecuados de conformidad con los recomendados por Vandenberg y Lance (2000). Posteriormente se sometió a prueba un modelo mediante sistemas de ecuaciones estructurales con el empleo de LISREL 8.51 (Jöreskog y Sörbom, 1998). Este método es una ampliación de los modelos de regresión, y nos permite someter a prueba la hipótesis de adecuación entre los datos y un modelo teórico. Dos de los índices de ajuste recomendados por Vandenberg y Lance (2000) resultaron también adecuados: RMSEA = .069 y NNFI = .91. El SRMR fue de .11, es decir, una centésima por encima del límite de aceptación. En virtud de esta mínima diferencia y de la calidad de los otros dos índices, se decidió aceptar el modelo. Se insiste aquí en un punto trascendente: la teoría es el punto de partida; las ecuaciones no prueban nada por sí solas. Sólo la teoría da significado a los resultados.

RESULTADOS

La figura 1 presenta el modelo estructural simplificado (es decir, sin incluir los reactivos de los instrumentos) con índices estandarizados. Puede verse que la trayectoria entre el ingreso y la satisfacción con el mismo resultó de 0.20 (significativa al nivel del .001), la obtenida entre la remuneración y la satisfacción intrínseca fue de 0.22 ( $p < 0.001$ ), mientras la cifra de 0.20 ( $p < .001$ ) correspondió a la trayectoria entre el ingreso mensual y la satisfacción extrínseca. La ponderación menor sobre el compromiso correspondió a ingreso económico (0.03), seguida por la satisfacción con éste (0.20,  $p < 0.001$ ) y la satisfacción extrínseca. La mayor fue la correspondiente a la satisfacción intrínseca (0.53,  $p < 0.001$ ) con el compromiso, como se esperaba. Por otro lado, de acuerdo con la teoría, la relación entre el compromiso y la intención de renunciar fue más alta y de signo negativo (-0.54,  $p < 0.001$ ) que la relativa a la satisfacción con la remuneración. Es interesante mencionar un hallazgo: las trayectorias directas de la remuneración con el compromiso y la intención de renunciar fueron cercanas a cero.

FIGURA 1  
 MODELO ESTRUCTURAL. DIVERSAS ORGANIZACIONES  
 DEL ESTADO DE MORELOS, MÉXICO (N = 764)



\*  $p = .05$ ; \*\*  $p = .001$ ; RMSEA = 0.069; NNFI = 0.91 y SMRM = 0.11.

FUENTE: elaboración propia.



En lo tocante a la asociación entre el monto del ingreso y la satisfacción con el trabajo, en la presente pesquisa sí se notan correlaciones significativas, especialmente con la intrínseca, lo cual va en contra de lo postulado por la teoría de Herzberg, Mausner y Snyderman (1965). Estos autores insistieron en la separación entre la satisfacción intrínseca y la extrínseca, considerando al salario parte de esta última exclusivamente, lo cual no se verifica en la muestra presente pues la trayectoria entre el ingreso y la satisfacción intrínseca ( $0.20, p < .001$ ) también resultó significativa (véase la figura 1). De hecho, resultó ligeramente superior a la satisfacción extrínseca ( $0.20, p < 0.001$ ). Por ende, se arroja una sombra de duda sobre la generalización de esta teoría. Por lo menos, se requieren investigaciones adicionales al respecto.

Las ponderaciones de las variables latentes no resultaron iguales, como implicaba la hipótesis nula; es decir, algunos factores demostraron mayor trascendencia sobre las variables internas en el modelo.

#### COMENTARIOS

Los resultados que aquí se reseñan son semejantes a los de otras latitudes. Existen informes de investigación para apoyar la idea de una baja o nula asociación entre el salario y la satisfacción con el trabajo. Por ejemplo, Tsou y Liu (2001), en una encuesta entre 1 769 habitantes de Taiwán, no encontraron relación entre las dos variables citadas. Crohan, Antonucci y Adelman (1989) encontraron una correlación de .04 entre el salario y la satisfacción en el trabajo, en una encuesta entre 811 personas con edades entre 40 y 64 años en Estados Unidos. Por su parte, Saiyadain (1985) tampoco encontró relación entre ambas variables entre 778 empleados en India y 620 en Nigeria.

Los trabajos mencionados anteriormente, efectuados en diversos países y en diversas épocas, constituyen una insinuación intensa respecto a restar preponderancia al ingreso económico en sí mismo como factor incidente sobre la satisfacción con el trabajo. Empero, es necesario tomar en consideración los aspectos macroeconómicos así como otro tipo de satisfacciones; por ejemplo, en Rusia, país en el cual se han dado intensos cambios políticos y económicos, Schyns (2001) encontró que un mayor ingreso monetario estaba asociado a una mayor satisfacción con la vida, aunque dicha relación resultó débil.

En México, el Instituto Nacional de Estadística y Geografía (2011) informó que el ingreso promedio por hora era de 17.7 pesos (aproximadamente 1.75 de dólar estadounidense) en el estado de Morelos, México, cuando se levantaron las encuestas del presente trabajo, mientras que la tasa de desempleo fue de 2.4%.

En la presente investigación, la moda del salario mensual informado por los participantes fue de 1 500 pesos mensuales (aproximadamente 145 dólares estadounidenses), con una marcada curva izquierda, es decir, la mayoría de los participantes declararon ingresos relativamente bajos, lo cual nuevamente indica la influencia importante de los aspectos psicológicos sobre la satisfacción con el salario en vez del monto absoluto del mismo.

Ahora bien, al analizar las trayectorias entre la satisfacción con el ingreso, la intrínseca y la extrínseca y el compromiso, se nota la preponderancia de las dos satisfacciones (intrínseca y extrínseca) sobre la última variable mencionada. En otras palabras, los aspectos afectivos hacia el trabajo resultan con mayor trascendencia que los relativos al salario en sí. Un punto importante es el referente al peso de 0.22 del ingreso sobre la satisfacción intrínseca, lo cual va en contra de la postura de Herzberg, Mausner y Snyderman (1965), quienes lo catalogan dentro de los factores extrínsecos primordialmente; sin embargo, en este caso resultó casi igual el peso de la remuneración sobre los dos tipos de satisfacción. Una hipótesis digna de mayor investigación se refiere a la posible interpretación de la remuneración como un signo de reconocimiento al trabajo, lo cual podría acarrear un incremento en la autoestima. Quizá se deba también al significado asignado al dinero, en conformidad con las investigaciones de Tang (1993), quien indicó las posibles representaciones asignadas a éste: poder-libertad, logro, respeto, bueno, malo y manejo presupuestal. En otra investigación encontró correlaciones negativas entre la importancia asignada al dinero y la satisfacción en el trabajo, si bien fueron bajas (Tang, 1995).

Chiu (1999) encontró asociaciones significativas entre la satisfacción con el trabajo y la satisfacción con el salario, así como entre ésta y la motivación para el trabajo entre 550 empleados de Hong Kong. En esa misma localidad, con 211 empleados, Tang, Jones y Chiu (2003) hallaron también una correlación significativa entre la satisfacción con el ingreso y el compromiso, un resultado semejante a la investigación presente.

Es importante señalar nuevamente que el monto absoluto del salario parece no ser tan importante como la satisfacción con el mismo para lograr el compromiso, pues la trayectoria directa entre la remuneración y el compromiso es prácticamente nula. Desde luego, no se predica aquí una remuneración deficiente sino resaltar el aspecto intangible de la misma. De acuerdo con la postura de Rice, Phillips y McFarlin (1990), denominada teoría de la discrepancia, las personas tienden a establecer diversos tipos de comparaciones entre su salario real y el merecido por el trabajo desempeñado, el recibido por otras personas dentro de la misma organización, el devengado por otras personas dentro de la misma ocupación y el mínimo que están dispuestas a recibir por desempeñar las labores asignadas. Di-

chas comparaciones parecen ser más importantes, en cuanto a la satisfacción con la remuneración, que el monto absoluto de la misma.

Por otro lado, en una pesquisa efectuada con 83 trabajadores de una empresa estadounidense en Monterrey, México, Harrison y Hubbard (1998), empleando el cuestionario de compromiso organizacional de Mowday, Steers y Porter (1979) utilizado en esta investigación, encontraron que la mejor asociación de esa variable fue con la satisfacción en el trabajo.

Por su parte, Luna y Tang (2004), en una investigación entre profesores universitarios de Estados Unidos y de España, encontraron que el dinero puede servir como motivador si corresponde al perfil de actitudes de cada persona hacia el numerario; la influencia de dichos perfiles hace que las evidencias para las diferentes teorías de la motivación dependan de dichos contornos. Éste es un punto que merece mayor investigación.

Parecería, entonces, que dichas actitudes respecto al dinero provienen de otros aspectos más ligados a la personalidad, lo cual influye en el grado de satisfacción en sus diversas facetas. En muchos casos podría encontrarse una especie de compensación por parte de los trabajadores: “si no obtengo satisfacción intrínseca o respeto, interés en mi persona, etc., por lo menos es necesario obtener una buena remuneración”.

Ahora bien, los resultados del modelo estructural en la presente investigación denotan la trascendencia del compromiso para la intención de renunciar (con signo negativo). Es decir, nuevamente los factores afectivos jugaron un papel preponderante en esta intención pues el ingreso denotó una ponderación directa muy baja. Se insiste: lo anterior no significa la nula importancia del salario para satisfacer las necesidades básicas sino que, de acuerdo con Maslow (1970), éste toma preponderancia (una vez satisfechas dichas necesidades) como símbolo de estatus, reconocimiento, de la importancia del propio desempeño, etc., es decir, factores ligados a la satisfacción, lo cual facilita el logro del compromiso. Nuevamente, los factores afectivos denotaron mayor trascendencia en comparación con los estrictamente materiales. Los resultados mencionados reciben el apoyo de otras pesquisas. Por ejemplo, en una investigación entre 250 operarios en dos maquiladoras del norte de México, Pelled y Hill (1997) no encontraron asociación alguna entre las actitudes hacia los salarios y el compromiso. Wasti (2003) tampoco halló efecto alguno de la satisfacción con la paga y el compromiso en Turquía. Así, los resultados de las investigaciones presentadas en este trabajo, aunadas a los hallazgos en otras latitudes, dan fortaleza a una generalización.

Interesa hacer notar también las causas aducidas por las personas para dejar su trabajo; según la Encuesta Nacional de Ocupación y Empleo (INEGI, 2013) del tercer trimestre de 2012, en Cuernavaca, 63% de los hombres perdió o terminó

su empleo, contra 51% de las mujeres; de los primeros, 29% declaró haber dejado su trabajo por sentirse insatisfecho, mientras que 49% de las mujeres afirmó la misma razón. El resto de los hombres lo dejó por otras causas. En esta ciudad las tasas de desempleo fueron: féminas, 3.5%; varones, 7.1%. En el estado de Morelos los porcentajes resultaron: 40% de las mujeres perdió o terminó el empleo; de los hombres, 66% dio la misma razón. Renunció o dejó su trabajo 60% de las mujeres contra 25% de los varones. La tasa de desempleo en el estado fue de 2.9 y 5% respectivamente. Todos estos porcentajes se refieren a personas con experiencia previa en el trabajo. Como puede verse, las féminas denotaron mayores tasas de renuncia e insatisfacción. No se dan datos sobre la retirada debida a las remuneraciones. Pueden notarse los porcentajes nada despreciables por factores personales, especialmente en el caso de las mujeres, pese a las tasas de desocupación. Los datos constituyen un indicio de las repercusiones financieras para las organizaciones pues la rotación de personal implica costos (los cuales no se incluyen de manera explícita generalmente en los estados financieros).

Así pues, el modelo estructural en esta investigación no denota la importancia de los significados atribuidos al ingreso económico por las personas, pues no se encuentran conexiones directas entre éste y la intención de renunciar. En cambio, las asociaciones con el compromiso son las más intensas; sobre éste inciden las satisfacciones, tanto con el salario como la satisfacción intrínseca y la extrínseca.

Aquí es importante señalar las limitaciones de la presente investigación. Una de ellas se refiere solamente a las actitudes y no a los comportamientos, especialmente el relativo a dejar la organización, es decir, la rotación externa, aunque no se ha encontrado una relación muy intensa entre el compromiso y la rotación (Meyer, Stanley, Herscovitch y Topolnystky, 2002). Además, la muestra fue de conveniencia: cubrió una amplia gama de organizaciones y puestos, lo cual, por otro lado, puede significar una ventaja pues permite la generalización con mayor certidumbre.

Un aspecto para investigar en el porvenir estriba en el compromiso hacia diversos grupos o personas en la organización. Por ejemplo, el compromiso puede estar dirigido hacia el sindicato o al equipo de trabajo o al líder y no hacia la organización.

Igualmente, una pesquisa pendiente es la referente a la necesidad económica experimentada por cada trabajador. Si tiene muchos dependientes económicos y ningún otro ingreso adicional, la presión económica quizá le haga percibir su salario de manera diferente a como lo haría si tuviera un cierta holgura en este sentido. Shaw y Gupta (2001) hallaron que una mayor necesidad conducía a depresión y síntomas psicossomáticos, así como a una menor satisfacción con la vida.

En cambio, si la necesidad no era apremiante disminuía la búsqueda de otro empleo; esta holgura no mostró relación alguna con el ausentismo ni con el desempeño en el trabajo. Éste es, pues, un asunto merecedor de mayor consideración.

Otro aspecto digno de atención en el porvenir es el relativo a la modalidad de la remuneración: fija o de acuerdo con el desempeño. En una investigación con 104 empleados de un hospital, Heneman, Geenberger y Strasser (1988) encontraron que la última modalidad mencionada estaba relacionada con dos facetas de la satisfacción con el salario: aumentos y monto.

También es necesario determinar la influencia de las comparaciones con el salario de los demás. Parece que el monto no es tan importante como los contrastes efectuados con otras personas en el ámbito social, como se mencionó anteriormente. Esto fue corroborado por Sweeney, McFarlin e Inderrieden (1990), quienes informan de cuatro estudios llevados a cabo en Estados Unidos en los cuales consistentemente encontraron que si las personas se sienten con menor ingreso en comparación con otras en situaciones semejantes y si sienten merecer más, entonces surge la insatisfacción con el salario. En una investigación adicional, Sweeney y McFarlin (2004) en 12 países, ninguno de los cuales fue latinoamericano, confirmaron la importancia de las comparaciones con el ingreso de otras personas pues, nuevamente, puede conducir a insatisfacción si el ingreso es menor a otros en situaciones semejantes.

Quizá estas comparaciones entre el ingreso propio y el de otros trabajadores en la misma organización y en el mismo puesto no tienen lugar en México, pues de acuerdo con la Ley Federal del Trabajo (2015b), a trabajo y eficiencia iguales corresponde el mismo salario (artículo 86).

Otra veta digna de mayor pesquisa es la relativa a las causas de las renunciaciones. Los datos insertos arriba proporcionados por el INEGI no dan pistas para sondearlas; empero, un mayor detalle podría proporcionar más información sobre la influencia del clima laboral en este aspecto.

### *El futuro*

Constantemente aparecen noticias en los diarios respecto al cierre de plantas y el despido de miles de trabajadores en las crisis económicas. Ante este panorama, ¿cuál es el futuro del compromiso? Diversos autores han ofrecido sus puntos de vista. Así, Meyer, Allen y Topolnytsky (1998) indican la posibilidad de que si los trabajadores consideran como una violación al contrato psicológico una reducción del personal, reaccionen disminuyendo su compromiso afectivo y den prioridad al contrato transaccional: más énfasis en los salarios y los pagos por eficiencia, lo cual incrementaría los costos de las organizaciones.

Otra tendencia de las organizaciones consistirá en reducir sus compromisos a largo plazo y contratar trabajadores para proyectos específicos (un estudio de mercados, una campaña de publicidad, el desarrollo de un programa de cómputo, etc.). Tal vez esta tendencia se agudice por el *outsourcing*, es decir, contratar a agencias o especialistas para efectuar los trabajos que no constituyen el meollo de la organización. En este caso es de esperar un énfasis mayor en las remuneraciones.

Además, es necesario tomar en consideración el cambio de valores. Inglehart (1997) ha encontrado, en el ámbito mundial, una tendencia a tomar más en consideración el bienestar individual subjetivo, es decir, se ha incrementado el hedonismo. De continuar esta tendencia, es posible predecir un mayor interés en el salario y menor compromiso con la organización. En adición, es necesario agregar la transición generacional, es decir, los ahora jóvenes dirigirán las organizaciones del mañana, con los intereses señalados líneas arriba. No obstante, este autor indica que los tropiezos económicos en el ámbito mundial, nacional o regional pueden alterar las tendencias encontradas.

No obstante, como lo señala Pfeffer (1998), siempre existirá un conjunto de empleados cuyo compromiso, esfuerzo, lealtad, etc., serán vitales para la organización. Así, nunca podrá pensarse en hacer a un lado la temática del compromiso en las organizaciones ni de las remuneraciones correspondientes.

Por otro lado, parece que cada vez las organizaciones se inclinan por llevar a la práctica el denominado “tablero de control” o “cuadro de mando integral” (*balanced score card*) preconizado por Kaplan y Norton (2000). En esta técnica se insiste en la estrategia y, como parte importante de la misma, el compromiso, la capacitación y el aprendizaje de todos los miembros de la organización.

Así pues, parecen existir dos tendencias un tanto rivales: por una parte, la persecución de ganancias en el corto plazo, en gran medida a partir del despido de grandes cantidades de personal y, por la otra, la consistente en establecer estrategias contando con la entrega, la formación y la creatividad del personal. Ambas no son compatibles pues la primera implica estrés, salud menguada, desmotivación, etc. (o sea, menor bienestar mental y físico) para las personas. Cuál tendencia predominará es algo perteneciente al futuro.

#### BIBLIOGRAFÍA

- AJZEN, I. y M. FISHBEIN (1977), “Attitude-Behavior Relations: A Theoretical Analysis and Review of Empirical Research”, en *Psychological Bulletin*, núm. 4, Washington, APA, pp. 888-918.

- AJZEN, I. y M. FISHBEIN (1980), *Understanding Attitudes and Predicting Social Behavior: Attitudes, Intentions, and Perceived Behavioral Control*, Englewood Cliffs, Prentice-Hall.
- ANDERSON, J.C. y D.W. GERBING (1988), "Structural Equation Modeling in Practice: A Review and Recommended Two-Step Approach", en *Psychological Bulletin*, núm. 103, Washington, APA, pp. 411-423.
- BEHLING, O. y C. SCHRIESHEIM (1976), *Organizational Behavior*, Boston, s.e.
- BONAVÍA MARTÍN, T. y R. LUNA AROCAS (1996), *Psicología económica. Fundamentos prácticos*, Valencia, Promolibro.
- BUNGE, M. (1999a), *Buscar la filosofía en las ciencias sociales*, México, Siglo XXI.
- BUNGE, M. (1999b), *Las ciencias sociales en discusión*, Buenos Aires, Sudamericana.
- CLEMENT, N.C. y J.C. POOL (1972), *Economía. Enfoque América Latina*, México, McGraw-Hill.
- CROHAN, S.E.; T.C. ANTONUCCI y P. ADELMANN (1989), "Job Characteristics and Well-Being at Midlife", en *Psychology of Women Quarterly*, vol. 13, pp. 223-235.
- CHIU, R. (1999), "Does Perception of Pay Equity, Pay Satisfaction, and Job Satisfaction Mediate the Effect of Positive Affectivity on Work Motivation?", en *Social Behavior and Personality*, vol. 28, pp. 177-184.
- GREEN, G.S. (1997), *Occupational Crime*, Chicago, Nelson-Hall.
- GREENBERG, J. (1990), "Employee Theft as a Reaction to Underpayment Inequity. The Hidden Cost of Pay Cuts", en *Journal of Applied Psychology*, vol. 75, Washington, APA, pp. 561-568.
- HARRISON, J.K. y R. HUBBARD (1998), "Antecedents of Organizational Commitment among Mexican Employees of a U.S. Firm in Mexico", en *The Journal of Social Psychology*, núm. 138, pp. 609-623.
- HENEMAN, H.G. y D.P. SCHWAB (1985), "Pay Satisfaction: Its Multidimensional Nature and Measurement", en *International Journal of Psychology*, vol. 29, pp. 129-141.
- HENEMAN, R.L.; D.B. GEENBERGER y S. STRASSER (1988), "The Relationship between Pay-for-Performance Perceptions and Pay Satisfaction", en *Personnel Psychology*, vol. 41, pp. 745-759.
- HERZBERG, F.; B. MAUSNER y B. SNYDERMAN (1965), *The Motivation to Work*, Nueva York, Wiley.
- INGLEHART, R. (1997), *Modernization and Postmodernization. Cultural, Economic, and Political Change in 43 Societies*, Princeton, Princeton University Press.
- INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA Y GEOGRAFÍA (INEGI) (2011), "Encuesta Nacional de Ocupación y Empleo", disponible en <<http://www.inegi.org.mx/Sistemas/temasV2/Default.aspx?s=est&c=25433 &t=1>>.

- INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA Y GEOGRAFÍA (INEGI) (2013), “Encuesta Nacional de Ocupación y Empleo”, disponible en <<http://www.inegi.org.mx/Sistemas/temasV2/Default.aspx?s=est&c=25433&t=1>>.
- JÖRESKOG, K. y D. SÖRBOM (1998), *LISREL 8: User's Reference Guide*, Chicago, Scientific Software.
- KAHNEMAN, D. y A. TVERSKY (1979), “Prospect Theory: An Analysis of Decisions under Risk”, en *Econometrica*, núm. 47, Wiley, pp. 263-291.
- KAPLAN, R.S. y D.P. NORTON (2000), *Cómo utilizar el cuadro de mando integral para implantar y gestionar su estrategia*, Barcelona, Gestión 2000.
- LEY FEDERAL DEL TRABAJO (2015a), “Artículo 399-bis”, México, disponible en <[http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/125\\_120615.pdf](http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/125_120615.pdf)>.
- LEY FEDERAL DEL TRABAJO (2015b), “Artículo 86”, México, disponible en <[http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/125\\_120615.pdf](http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/125_120615.pdf)>.
- LUNA AROCAS, R. y T.L.P. TANG (2004), “The Love of Money, Satisfaction, and the Protestant Work Ethic: Money Profiles among University Professors in the US and Spain”, en *Journal of Business Ethics*, vol. 50, pp. 329-354.
- MARTÍN DEL CAMPO, R. (1982), *Valuación y compensación objetiva de sueldos. Guía práctica para operar un sistema de salarios*, México, Trillas.
- MASLOW, A.H. (1970), “A Theory of Human Motivation”, en W.P. Sexton (comp.), *Organization Theories*, Columbus, Charles E. Merrill.
- MAYO, E. (1933), *The Human Problems of an Industrial Civilization*, Nueva York, Macmillan.
- MEYER, J.P.; N.J. ALLEN y L. TOPOLNYTSKY (1998), “Commitment in a Changing World of Work”, en *Canadian Psychology*, vol. 39, núm. 1-2, pp. 83-93.
- MEYER, J.P.; D.J. STANLEY, L. HERSCOVITCH y L. TOPOLNYTSKY (2002), “Affective, Continuance, and Normative Commitment to the Organization: A Meta-Analysis of Antecedents, Correlates, and Consequences”, en *Journal of Vocational Behavior*, vol. 61, pp. 20-52.
- MOWDAY, R.T.; R.M. STEERS y L.W. PORTER (1979), “The Measurement of Organizational Commitment”, en *Journal of Vocational Behavior*, núm. 14, pp. 224-247.
- OPSAHL, R.L. y M.D. DUNNETTE (1966), “The Role of Financial Compensation in Industrial Motivation”, en *Psychological Bulletin*, vol. 66, Washington, APA, pp. 94-118.
- PELLED, L.H. y K.D. HILL (1997), “Employee Work Values and Organizational Attachment in North American Maquiladoras”, en *The International Journal of Human Resource Management*, núm. 8, pp. 495-505.
- PFEFFER, J. (1998), “Six Dangerous Myths about Pay”, en *Harvard Business Review*, mayo-junio, pp. 109-119.



- REFORMA (2007), 22 de mayo, Sección de Negocios, p. 7.
- RICE, R.W.; S.M. PHILLIPS y D.B. MCFARLIN (1990), "Multiple Discrepancies and Pay Satisfaction", en *Journal of Applied Psychology*, vol. 75, Washington, APA, pp. 386-393.
- SAIYADAIN, M.S. (1985), "Personal Characteristics and Job Satisfaction: India-Nigeria Comparison", en *International Journal of Psychology*, vol. 20, pp. 143-153.
- SCHYNS, P. (2001), "Income and Satisfaction in Russia", en *Journal of Happiness Studies*, núm. 2, Springer, pp. 173-204.
- SHAW, J.D. y N. GUPTA (2001), "Pay Fairness and Employee Outcomes: Exacerbation and Attenuation Effects of Financial Needs", en *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, vol. 74, pp. 299-320.
- SIMON, H.A. (1965), *Administrative Behavior. A Study of Decision-Making Processes in Administrative Organization*, Nueva York, Free Press.
- STRUMPEL, B.; J.N. MORGAN y E. ZAHN (1979), *La conducta humana en las relaciones económicas*, México, Trillas.
- SWEENEY, P.D.; D.B. MCFARLIN y E.J. INDERRIEDEN (1990), "Using Deprivation Theory to Explain with Income and Pay Level", en *Academy of Management Journal*, vol. 13, pp. 423-436.
- SWEENEY, P.D. y D.B. MCFARLIN (2004), "Social Comparisons and Income Satisfaction: A Cross-National Examination", en *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, vol. 77, pp. 149-154.
- TANG, T.L.P. (1992), "The Meaning of Money Revisited", en *Journal of Organizational Behavior*, núm. 13, Wiley, pp. 197-202.
- TANG, T.L.P. (1993), "The Meaning of Money: Extension and Exploration of the Money Ethic Scale in a Sample of University Students in Taiwan", en *Journal of Organizational Behavior*, núm. 14, Wiley, pp. 93-99.
- TANG, T.L.P. (1995), "The Development of a Short Money Ethic Scale: Attitudes toward Money and Pay Satisfaction Revisited", en *Personality and Individual Differences*, vol. 19, núm. 6, pp. 809-816.
- TANG, T.L.P.; J.A. JONES y R. CHIU (2003), "Income, Money Ethic, Pay Satisfaction, Commitment, and Unethical Behavior: Is the Love of Money the Root of Evil for Hong Kong Employees?", en *Journal of Business Ethics*, vol. 46, pp. 13-30.
- TAYLOR, F.W. (1971), *Principios de la administración científica*, México, Herrero.
- TSOU, M. y J. LIU (2001), "Happiness and Domain Satisfaction in Taiwan", en *Journal of Happiness Studies*, núm. 2, Springer, pp. 269-288.
- VANDENBERG, R.J. y C.E. LANCE (2000), "A Review and Synthesis of the Measurement Invariance Literature: Suggestions, Practices, and Recommen-

dations for Organizational Research”, en *Organizational Research Methods*, núm. 3, pp. 4-70.

WASTI, S.A (2003), “The Influence of Cultural Values on Antecedents of Organizational Commitment: an Individual Level Analysis”, en *Applied Psychology: An International Review*, vol. 52, pp. 553-554.

WEISS, H.; R. DAVIS, G. ENGLAND y L. LOFQUIST (1967), *Manual for the Minnesota Satisfaction Questionnaire*, Minneapolis, University of Minnesota.



## 12. El compromiso organizacional como factor de apoyo a la percepción de calidad de vida en el trabajo

*Norma Betanzos Díaz\**

*Francisco Paz Rodríguez\*\**

*Cynthia Shugey Rodríguez Loreda\**

### RESUMEN

El objetivo de este capítulo es describir los factores que determinan la relación entre compromiso organizacional y calidad de vida laboral. Se describen las reflexiones de los empleados respecto a la relación trabajador-organización-bienestar percibido en diversas empresas del sector servicios. Se utilizó una metodología cualitativa; los datos se obtuvieron mediante grupos focales, los cuales fueron grabados, previo consentimiento informado. Se realizó un análisis de contenido. Los participantes desempeñaban diferentes puestos. Se analizaron las respuestas de cinco grupos focales con un total de 25 participantes, empleados de tiempo completo. Se reportan las categorías más sobresalientes: calidad de vida psicológica, sistema de gestión, comunicación y participación, organización del trabajo, características del puesto, equilibrio trabajo-vida, condiciones físicas y satisfacción con el trabajo, las cuales ayudan a comprender los vínculos creados entre el compromiso organizacional y la calidad de vida de los empleados.

Palabras clave: compromiso, calidad, trabajo, vida.

### ABSTRACT

The current chapter is intended to describe the factors that determine the relationship between organizational commitment and work-life quality. Insights from employees on the relationship between worker-organization-perceived wellness. Organizations were from the service sector. A qualitative methodology was used,

\* Universidad Autónoma del Estado de Morelos.

\*\* Instituto Nacional de Neurología y Neurocirugía.

retrieving information from video recorded focus groups with previous authorization of the participants. Content analysis was performed. Participants occupied different jobs. Five focus groups with a total of 25 full time employees were analysed, The resulting outstanding categories are psychological life quality, management system, communication and participation, work organization, job characteristics, work-life balance, physical conditions and job satisfaction. All of these help to understand the relationship between organizational commitment and employees' life quality.

Key words: commitment, quality, work, life.

## INTRODUCCIÓN

La globalización, las nuevas tecnologías y los cambios económicos, han ocasionado en las organizaciones una fuerte competencia, produciendo transformaciones al interior de las mismas, tanto en sus métodos de operación como en la manera en que se realiza y concibe el trabajo. Igualmente, las organizaciones enfrentan nuevos retos de calidad en procesos, productos y servicios, reducción de costos e innovación constante (Durán, 2010). Para hacerle frente a estos nuevos requerimientos muchas empresas se centran en el desarrollo del factor humano, lo cual puede significar una ventaja competitiva difícilmente imitable y con una repercusión directa sobre la productividad, la competitividad, la rentabilidad, el crecimiento y la supervivencia de las organizaciones.

Lo anterior, a todas luces, puede verse como la mejor opción de la empresa: empero, en otros casos ha llevado a la modificación de los sistemas de producción y organización del trabajo, afectando a los empleados en situaciones como largas jornadas, trabajos precarios, estrés ocupacional y conflictos trabajo-familia, entre otras, todo lo cual genera la disminución de la calidad de vida laboral y lleva a un debilitamiento de la productividad y el compromiso personal hacia la organización.

El bienestar o calidad de vida de los empleados y el compromiso hacia la organización es un asunto de vital importancia pues tiene una gran influencia en la conducta laboral y depende en gran medida de que los intereses, los objetivos y las necesidades, en la relación empleado-empresa, lleguen a un nivel armónico a fin de perdurar en el tiempo.

El compromiso organizacional se considera uno de los temas relevantes en el comportamiento organizacional (Meyer *et al.*, 2004) y en las prácticas relativas al capital humano; ha probado su conexión con actitudes y conductas del empleado tales como entusiasmo, lealtad, aceptación de metas, valores y cultura organi-

zacional, conducentes a menor ausentismo, baja rotación de personal e incremento de esfuerzos en la organización (Mowday, Porter y Steers, 1982; Mueller, Wallace y Price, 1992; Paré, Tremblay y Lalonde, 2001; Shore y Martin, 1989), así como a mayor productividad, participación en ciudadanía organizacional (es decir, conductas adicionales a las requeridas por el trabajo o comportamientos en favor de la firma o la institución más allá de los comportamientos requeridos por el puesto) y logro de objetivos organizacionales (Larkey y Morrill, 1995; Paré, Tremblay y Lalonde, 2001). En las investigaciones se ha vinculado el compromiso hacia la organización con factores favorecedores de la salud y el bienestar de los empleados; empero faltan evidencias consistentes para afirmar que el compromiso, al ser una actitud positiva, repercute en una mayor calidad de vida laboral. Por ello este trabajo pretende aportar información que esclarezca este vínculo entre el compromiso del empleado y el bienestar.

### *Calidad de vida en el trabajo*

La calidad de vida es una aspiración prioritaria en la historia de los seres humanos desde tiempos remotos; su estudio ha crecido en importancia en diversos ámbitos científicos pues las condiciones de una gran parte de la población se han deteriorado, según el temor de muchas personas, a pesar de los avances tecnológicos. La investigación sobre la calidad de vida presenta nexos con áreas tales como la salud, la economía, la educación, la migración, la psicología y las políticas públicas, entre otros aspectos.

En la sociedad existe un interés creciente por el bienestar, el fomento de la salud, y la mejora de la calidad de vida en ambientes laborales. Se ha visto que el trabajo tiene un papel muy importante pues puede contribuir a impulsar en varios aspectos a las personas, pues de él se obtienen principalmente los recursos económicos personales y familiares y se genera la riqueza de los países. También el trabajo estructura y da sentido a la vida de las personas, brinda beneficios sociales y psicológicos, los cuales apoyan el desarrollo individual (Casas, Repullo, Lorenzo y Cañas, 2002) tales como la formación de relaciones interpersonales, las redes de apoyo, el reforzamiento de la autoestima y la motivación para alcanzar metas personales; igualmente, permite la autoexpresión y la autonomía, entre otros aspectos (Blanch, 2007).

De la relación entre el trabajador y su organización surge, a finales de la década de los sesenta del siglo pasado, el interés por la calidad de vida laboral; pero no parte del enfoque de calidad de vida en general sino que estos conceptos son paralelos en su desarrollo y cuyo propósito emerge de la idea de humanizar las condiciones de trabajo para el desarrollo de los trabajadores (Segurado y Agulló,

2002), lo cual abarca también los aspectos biológicos, psicológicos y sociales que afectan al ser humano en el trabajo (Tejedo, 2011).

En cuanto a su estudio, a pesar de la importancia que tiene la calidad de vida laboral, su avance ha sido limitado debido en parte a la interrelación entre diversos aspectos, como lo indican Segurado y Agulló:

La calidad de vida en el trabajo es un concepto amplio y heterogéneo debido a la riqueza y pluralidad de temas estrechamente vinculados con el mundo del trabajo; también difuso y ambiguo como consecuencia de las diferentes disciplinas, enfoques teóricos y áreas de estudio desde los que trata de abordarse (Segurado y Agulló, 2002:829).

Según Silva (2007), hay una fluctuación en el desarrollo teórico del tema en las últimas décadas, con un impulso de la investigación en los años setenta, una buena producción de trabajos en los ochenta y una disminución en los noventa, aunque es uno de los temas más investigados en la psicología y la administración. Una búsqueda de trabajos dados a conocer en revistas científicas de las bases de datos PsycINFO elaborada por la American Psychological Association (APA) y el Education Resources Information Center (ERIC) indica la publicación, durante el periodo 2000 a 2012, de 1 220 artículos sobre la calidad de vida laboral, evidenciando el interés de los investigadores en disciplinas tales como psicología organizacional, sociología, recursos humanos, estudios organizacionales y administración.

Se considera controvertido este tema, como lo demuestra la diversidad de estudios; por tanto es entendido, conceptualizado y operacionalizado de formas distintas. Por ello los puntos de vista incluidos en las publicaciones no convergen del todo. Además, se presentan principalmente estudios descriptivos y pocas investigaciones explicativas. En su tratamiento se encuentran dos posturas que marcan los avances y la forma de estudiar este concepto. La primera considera la calidad de vida como mejora de las condiciones de trabajo y la segunda incluye también el bienestar de la organización en aspectos como eficiencia, competitividad y productividad, donde la calidad de vida laboral y la satisfacción de los empleados lleva a mejoras en eficiencia y productividad (Navajas, 2003:41).

Igualmente, se tienen dos enfoques de investigación: el objetivo, referente a las condiciones del trabajo, que comprende un conjunto de variables incidentes de manera directa o indirecta en la salud de los trabajadores, como la seguridad e higiene del lugar de trabajo, las características y contenido del empleo, tipo de puesto, sistema de trabajo, salario, prestaciones, iluminación y tecnología (Ferrer, 1988; Lau y May, 1998). Su forma de medición es mediante información documental e indicadores internos de la organización.

El enfoque subjetivo considera variables a las cuales son vulnerables los trabajadores de acuerdo con sus características personales, y depende principalmente de una apreciación individual como es la percepción y forma de actuar de las personas en un ambiente laboral. Por lo tanto, son los trabajadores quienes determinan esta "calidad" e incluye aspectos como las experiencias, las actitudes, los valores, las creencias, la historia personal laboral, la solución de necesidades, la satisfacción en el trabajo, las relaciones interpersonales con los superiores y los compañeros, la participación en la toma de decisiones, la cultura, la motivación, el compromiso y el orgullo respecto al trabajo (Efraty y Sirgy, 1990; Fields y Thacker, 1992; Cohen, Chang y Ledford, 1997; Sirgy, Efraty, Siegel y Lee, 2001). La forma de evaluación se lleva a cabo por medio de entrevistas, cuestionarios y otras técnicas cualitativas y cuantitativas. Para evitar la diferencia de posiciones, en el estudio de este constructo surgió una tercera perspectiva que integra tanto los aspectos subjetivos como los objetivos (Mirvis y Lawler, 1984; Fernández y Giménez, 1988; González, Peiró y Bravo, 1996).

En cuanto a las dimensiones de calidad de vida en el trabajo, no se tiene una certeza en cuanto a su número y depende principalmente del investigador y de su posición teórica para su clasificación. Walton (1973) consideró ocho dimensiones, Requena (2000) menciona seis. Silva (2007), en su revisión de estudios sobre el tema, encontró más de 60 variables que conforman la calidad de vida laboral, agrupadas en los siguientes aspectos: seguridad del ambiente físico del trabajo (riesgos laborales), oportunidad de promoción, autonomía, remuneración, relación con otros (superiores, compañeros), beneficios y recompensas, satisfacción de necesidades sociales, satisfacción organizacional y entre grupos, satisfacción con el trabajo y estabilidad en el empleo.

### *Satisfacción, bienestar y calidad de vida*

Por su parte, Blanch (2003:50) define la calidad de vida laboral como el grado de satisfacción así como de bienestar físico, psicológico y social experimentados por los trabajadores en su lugar de trabajo. Así, el bienestar y la satisfacción en el trabajo se consideran aspectos que conforman la calidad de vida laboral, aunque la relación entre estas variables aún no está del todo clarificada.

Meyer y Maltin (2010) señalan que el bienestar va más allá de los índices de enfermedad física y presión psicológica, y debe incluir medidas de crecimiento personal y funcionamiento óptimo. El bienestar psicológico, según Horn, Van Tarris, Schaufeli y Schreurs (2004), tiene implícito un componente de valoración cognitivo que lleva a la persona a reconsiderar su situación laboral comparando los aspectos positivos y negativos, lo cual le genera diversos estados de ánimo,



emociones (Rocha y Barreiros, 2012) y también un estado afectivo positivo (Diener, Diener y Diener, 1995). Mañas, Marcos, Tyson y González (2005) afirman que quienes experimentan bienestar psicológico tenderán a sentirse dinámicos, contentos, entusiasmados y relajados. Estos estados afectivos, a su vez, actúan como indicadores de satisfacción en el trabajo (Brief y Weiss, 2002).

A pesar de ser controversial la relación entre calidad de vida y satisfacción, dicha asociación se fundamenta en dos aspectos: 1) se admite la relación entre satisfacción laboral y las condiciones de trabajo; 2) la relación no es constante sino cambia por los atributos individuales, como habilidades, valores y expectativas de los trabajadores.

La satisfacción laboral es una actitud indicadora del agrado o desagrado de un trabajador respecto a diferentes aspectos en el entorno de trabajo como resultado de la percepción subjetiva de las experiencias en el entorno de cada persona (Bravo y Jiménez, 2011). Además, como todas las actitudes, tiene implicaciones en las percepciones de los empleados y sobre su comportamiento en el trabajo. Por ello, la satisfacción del empleado genera conductas con repercusiones en la ejecución de sus actividades y en cómo evalúa las condiciones de trabajo, pero esta valoración no necesariamente afecta el futuro, ni altera las condiciones bajo las cuales se desempeña el empleado.

Diversas causas afectan la satisfacción laboral en el trabajo; entre ellas destacan tres grupos de variables: trabajo (autonomía, ambigüedad de rol, rutinización, control de la tarea, pago, condiciones de seguridad), personales (expectativas, valores, afectividad, características demográficas) y del medio ambiente (capacitación, políticas de recursos humanos, relación con superiores, compañeros de trabajo y clima organizacional). Cabe señalar que en la medición de la satisfacción laboral no se considera la adaptación del empleado al entorno, a pesar de condiciones inadecuadas de trabajo (Navajas, 2003) lo cual genera un sesgo en su medición.

### *Compromiso organizacional*

Ahora bien, el compromiso organizacional representa uno de los activos más importantes aportados por los trabajadores a su organización, pues constituye una forma proactiva de adaptarse al entorno laboral y de transformarlo de acuerdo con las capacidades y experiencia para llegar a mejores resultados laborales. Además, la permanencia de los empleados en la empresa permite el desarrollo de habilidades y capacidades colectivas que facilitan la formación de equipos de trabajo, los cuales conducen a la organización a ser más eficiente y a tener una ventaja competitiva sostenible y duradera. Desde la perspectiva del empleado, el com-

promiso con la organización le permite mantener estabilidad laboral, con incidencia en las prestaciones, la jubilación, los beneficios sociales y le facilita cubrir sus necesidades tanto materiales como psicológicas (reconocimiento, desarrollo de habilidades, socialización, estatus). Así, la relación empleado-organización, si se mantiene en el tiempo, genera beneficios mutuos y permite a ambas partes tener un desarrollo y crecimiento siempre y cuando los objetivos personales y organizacionales sean muy congruentes.

En las investigaciones sobre el comportamiento organizacional, el compromiso mantiene una asociación notoria con la satisfacción laboral, la cual se entiende como un estado emocional de carácter positivo originado, al igual que el compromiso, a partir de la evaluación de las experiencias de trabajo (DeCottis y Summers, 1987). En concreto, la satisfacción resulta del grado de correspondencia entre las características personales percibidas (necesidades, valores y expectativas) y la situación (recompensas laborales de todo tipo), según Wanous (1992). Puede decirse que la satisfacción se diferencia del compromiso en que es una actitud más específica, inestable, pasiva y dependiente de las fluctuaciones del contexto laboral (Mowday *et al.*, 1982). En contraposición, el compromiso es una actitud más global, gradual, consistente y activa (DeCottis y Summers, 1987; Mowday *et al.*, 1982; Williams y Hazer, 1986); también muestra las diferentes percepciones de los trabajadores respecto a su organización y a los resultados generados por ésta en relación con el plano laboral. Como lo indican Meyer y Allen (1991), el compromiso del empleado puede generar una liga afectiva con la organización, resultado de valoraciones positivas hacia sus experiencias de trabajo y su relación laboral; igualmente, indica el vínculo de pertenencia por los beneficios alcanzados y como una valoración de reciprocidad donde el empleado genera un vínculo estable en el tiempo.

De acuerdo con Mowday *et al.* (1982), el compromiso organizacional como actitud se ocupa principalmente de lazos emocionales establecidos por el individuo con su organización, tales como la lealtad, el deseo de pertenecer, el apego y la creencia en el sistema de valores y objetivos de la organización. En esta concepción concuerdan también Allen y Meyer (1990) así como Mowday, Steers y Porter (1979).

Igualmente, este constructo refuerza el vínculo entre la persona y la organización, lo cual aumenta la satisfacción en el trabajo (Porter, Steers, Mowday y Boulian, 1974; Price, 1977). Esta relación compromiso-satisfacción y empleado-organización lleva a elevar el nivel de bienestar del empleado y, por lo tanto, su calidad de vida. Por otra parte, es una variable mediadora del estrés y los resultados perjudiciales que afectan a los empleados (Mathieu y Zajac, 1990; Mowday, *et al.*, 1982; Somers, 1995; Tubbs, 1994).

*Compromiso, satisfacción laboral,  
bienestar subjetivo y calidad de vida*

El compromiso organizacional muestra aspectos importantes de los trabajadores que deben ser considerados en el estudio de la calidad de vida. A pesar de lo que cabría suponer respecto a la primacía del salario y las compensaciones pagadas para generar el compromiso, pues llevan a una mayor calidad de vida (Huang, Lawler y Lei, 2007), las evidencias muestran que también tiene influencia la liga afectiva generada hacia la organización (Arias, 2001). Con esto, el trabajador indica su deseo de mantener la relación en el futuro y mostrará una actitud positiva hacia el trabajo al existir una asociación satisfactoria empleado-organización. Por otra parte, el trabajador manifiesta un reconocimiento cognitivo (Becker, 1960) que lo hace adoptar aspectos o valores de la organización, los cuales articula a su identidad personal (Agnew *et al.*, 1998; Markman y Stanley, 1992); así el vínculo con la organización aumenta pues las metas son compartidas y con ello se refuerza el bienestar psicológico.

Por otra parte, cuando los trabajadores están satisfechos en su trabajo y gustan de la actividad realizada, su compromiso aumenta (DeCottis y Summers, 1987; Mowday *et al.*, 1982, Mañas, Salvador, Boada, González y Agulló, 2007). Además se ha constatado una mayor influencia del compromiso afectivo sobre la intención de permanecer en la organización en comparación con la satisfacción general en el trabajo (Arias, 2001).

Reichers (1985, 1986) ha propuesto “focos del compromiso” al referirse a aquellos aspectos con los cuales los empleados están comprometidos, incluyen a compañeros, superiores, subordinados, clientes o sindicatos, es decir, los grupos e individuos que conforman la colectividad de la organización. Así, el compromiso de los empleados favorece las interrelaciones en el trabajo pues lleva a una mayor integración e identificación al apoyar el cumplimiento de metas del grupo y también las metas organizacionales (Vandenberghe, Bentein y Stinglhamber, 2004); facilita una mejor interrelación con los superiores pues el trabajador muestra lealtad y apego al cumplimiento de normas y políticas de la empresa (Meyer y Allen, 1991).

Los últimos autores citados dividen el compromiso con la organización en tres posibles facetas: afectivo, de conveniencia o continuidad y normativo.

El compromiso afectivo está relacionado con experiencias y condiciones favorables de la empresa (oportunidades de aprendizaje o desarrollo profesional) (Meyer y Allen, 1991). De igual forma, se evidencia un interés del empleado por los problemas de la organización, siendo solidario y cooperativo cuando las cosas funcionan mal. El compromiso y la satisfacción en el trabajo influyen de manera

positiva en el liderazgo (Yousef, 2000) y ayudan a mantener un adecuado clima de trabajo.

Por otra parte, el compromiso afectivo mantiene una relación negativa con el estrés y el desagrado laboral (Begley y Czajka, 1993), lo cual muestra su contribución a la disminución de la amenaza percibida de cualquier situación problemática en el trabajo (Kobasa, 1982). El meta-análisis de Meyer y Maltin (2010) sobre bienestar y compromiso indica la existencia de consistencias e inconsistencias en los resultados obtenidos al relacionar estas variables. En las investigaciones tomadas en consideración para dicho meta-análisis se hace énfasis en la correlación entre el compromiso afectivo y el bienestar de los empleados, pues mantiene una relación negativa con aspectos relacionados con el estrés, el agotamiento ocupacional, los síntomas psicósomáticos, la ansiedad y la depresión; en cambio, la asociación es positiva con la salud de los empleados.

En cuanto al compromiso de continuidad, no se tienen resultados contundentes relativos al bienestar, aunque se ha reportado que contribuye directamente a la tensión; también aumenta la sensibilidad de los empleados a los factores estresantes en el trabajo. Por lo tanto, algunas formas de compromiso son más beneficiosas que otras para los empleados.

Como se puede notar a lo largo de este trabajo, el bienestar de los empleados y la satisfacción laboral son dos aspectos muy ligados al compromiso organizacional, los cuales llevan a mantener una relación laboral con la organización; sin embargo, es preciso no olvidar que las organizaciones también deben implantar ambientes favorables de trabajo para permitir la retención y el desarrollo de personas valiosas para la organización (Huang, Lawler y Lei, 2007; May, Lau y Johnson, 1999), mejorando las características del trabajo a fin de propiciar el desarrollo de los empleados (Steers y Mowday, 1981), pues estos aspectos repercuten en una mejor calidad de vida para los trabajadores.

Al respecto, Lau y May (1998), en su estudio con empresas identificadas como “mejores compañías para trabajar”, con alta calidad de vida para sus empleados, encontraron que estas organizaciones también disfrutaban de crecimiento y rentabilidad excepcional, lo cual muestra que mantener una adecuada calidad de vida para los empleados ocasiona mayor compromiso, crecimiento para la empresa y mayores ventajas competitivas.

### *Opiniones de empleados sobre la calidad de vida laboral y el compromiso organizacional*

Con la intención de ahondar en la relación entre dos factores, se llevó a cabo una investigación cualitativa con grupos focales de diversas empresas del sector de

TABLA 1  
CARACTERÍSTICAS DE LA MUESTRA

<i>Demográficos</i>	<i>N = 25 media (desviación estándar)</i>
Edad	37 (7.93)
Antigüedad	6 (5.56)
Sexo	frecuencia (%)
Masculino	12 (48.0)
Femenino	13 (52.0)
Estado Civil	
Soltero	14 (56.0)
Casado	11 (44.0)
Puesto	
Operativo	4 (16.0)
Promotor	9 (36.0)
Administrativo	6 (24.0)
Supervisor	6 (24.0)

FUENTE: elaboración propia.

servicios. Los participantes desempeñaban diferentes puestos, con lo cual se obtuvo una muestra heterogénea para el estudio. Se entrevistó a cinco grupos con un total de 25 participantes, todos empleados activos y de tiempo completo.

Se incluyen aquí los discursos de los trabajadores y su relación con los constructos estudiados; además, se mencionan categorías específicas para ayudar a comprender los vínculos creados entre la calidad de vida y el compromiso organizacional. Partimos de la pregunta siguiente: ¿qué significa estar comprometido con la organización (“ponerse la camiseta”) y cómo influye esto en la calidad de vida laboral? He aquí algunos testimonios de los trabajadores:

Quando entiendes lo que es la calidad de vida laboral, te involucras; entonces estás tomando un sentido, ese sentido te lleva a un sentido de pertenencia y es cuando empiezas a crecer como persona y a partir de ahí te involucras y ya lo ves como un cotidiano y es parte del compromiso, es parte de la responsabilidad, es parte de que tienes que entregar reportes, es par-

te del todo, del convivir, de platicar, una anécdota, un consejo, se vuelve parte de tu vida ya el trabajo, la responsabilidad del trabajo...

También te permite desarrollar conocimientos, capacidad, límites también, el hecho de convivir también con más personas, de darte la oportunidad de conocer, de... de tener experiencia también, de aprender de los demás...

Aparte es algo que te permite trabajar en algo que te gusta, porque hay gente que trabaja pero por obligación, pero no es algo que a ti te guste, aquí te están permitiendo trabajar en algo que a ti te gusta, en lo que tú te desarrollas plenamente y que te guste además.

[...]

Todas las actividades que realizamos en todas las áreas... somos un engranaje, sí, lo que le corresponde a un departamento pues es lo que hace que el otro pueda funcionar; por ejemplo, el aspecto administrativo, el aspecto de vinculación, el aspecto de planeación, entonces ello nos permite a la vez de estar conviviendo directamente y de estar sacando por objetivos el trabajo que desarrollamos... también nos permite que entre nosotros mismos de cierta manera, seamos competitivos, que los mismos grupos, de cierta manera, estar a la par, yo necesito hacer bien mi trabajo, pero el otro hay que buscarle, hay que impulsarle de que también tiene que llegar a la misma que nosotros estamos haciendo...

[...]

Tú cumples tu trabajo, recibes una remuneración... estás bien con tu trabajo, estás bien con los compañeros.

O sea somos nosotros, todos y cada uno de nosotros, cada uno somos esa parte, un engrane ¿no?, un tornillo, una pierna de ese torno obviamente. Trato de verlo, ahorita yo lo trato de ver de una manera más personal, como persona para poder ver [...] de alguna manera dar esa, esa retribución, ese agradecimiento de esa manera, porque de otra manera no lo puedo...

Entre las cosas a las cuales se les brindan importancia se encuentra la *calidad de vida "psicológica"*, referida a las relaciones interpersonales adecuadas y satisfactorias (Silva, 2007). Algunos trabajadores señalaron lo siguiente:

Yo lo veo como una especie de padre y madre, lo vinculo de manera personal [...] ¡vaya!, no lo veo como una institución y una empresa y ya, ¡no!, sino como algo más que te brinda todas esas cosas buenas, positivas, benéficas para ti como persona, como profesionista, pues obviamente es algo ¿no?, tiene que ser algo retribuable; pues en mi caso sí me veo más ligado, cada vez más ligado,

me identifico más y pues sí me enorgullece pertenecer a una institución tan humana, tan noble.

Como dije al principio, a mí me gusta mi trabajo y cuando lo estoy haciendo [...] trato de hacerlo lo mejor posible [...] simplemente porque me gusta hacer mi trabajo.  
[...]

Ese amor a la camiseta, en mi caso [...] esa lealtad, esa [...] pues de alguna manera retribución a todo lo que me ha dado de alguna u otra manera, tal vez no económica pero sí, en lo que te comentaba, otras cosas que en lo personal para mí son más valiosas todavía que el dinero, pesan más [...].

Esto viene a confirmarlo: el trabajo tiene un significado superior a la remuneración económica, lo cual guarda una relación directa con el compromiso afectivo (Meyer y Allen, 1991) generado por la liga sentimental con la organización, resultado de valoraciones positivas hacia sus experiencias de trabajo y su relación laboral, así como compartir conocimientos, problemas y logros en las actividades laborales cotidianas.

Por otra parte, se hace referencia al *sistema de gestión*, principalmente a la retribución (equidad en el pago y trato), promoción, desarrollo y formación del empleado dentro de la organización. Algunos empleados dijeron:

Si te dice tu jefe si vas bien o no vas bien, o si te pagan o no te pagan lo justo, digo, eso es independiente porque tú sabes que estás cumpliendo con lo que debes y como debes.

Nos está dando una fuente de empleo a nosotros como profesionistas en el mercado; a la par, nos está permitiendo hacer una labor social a la comunidad, entonces pues sí nos da y es doblemente gratificante.  
[...]

Mmm, yo en mi caso sí, sí, la capacitación constante no sólo en el ámbito profesional, laboral, sino también en los ámbitos personales, como humanos, esa formación es constante, para mí muy valiosa y agradezco a la vez a la institución y al gobierno, porque eso viene de ahí, esa constante capacitación que nos brinda a nosotros como trabajadores de manera [...] gratuita ¿no? eso para mí es muy, muy valioso.

Realizo lo que me gusta, me dedico ahora sí a lo que, para lo que estudié, en mi caso yo sí estudié una cosa y es lo que hago, lo aplico directamente. Entonces creo que en lo personal es [...] una parte exitosa para mí.

Walton (1973) señala la importancia de las prácticas de gestión personal como fundamentales para la formación del compromiso del empleado y para los resultados deseados por una organización.

Otra situación que se debe tomar en cuenta es la *organización del trabajo*, pues los empleados la consideran parte importante del proceso de sentirse bien con la actividad que se va a realizar. Algunas expresiones de los empleados fueron:

Es responsabilidad de cada uno la forma en como tú analizas o ves el trabajo, si lo ves como una responsabilidad o como una obligación. Es como una responsabilidad, es la responsabilidad propia, de hacer o sacar ciertas actividades, yo así lo veo.

[...]

Nunca me imaginé que en el ámbito gubernamental se manejaran así las cosas, siempre estamos acostumbrados o mal acostumbrados a que desgraciadamente te llega el trabajo del gobierno y dices es más burocratizado [...] pero aquí tienes que estar muy, muy al día, en todo lo que haces y realizas. Eso quizá para mí es un reto y es una gran oportunidad [...] el hecho de estar siempre al día, pero también es un poquito complicado porque las exigencias son, si no más, sí son de diferente forma.

[...]

Cada quien está comprometido con su trabajo y desde su propio punto de vista y lo que el mismo trabajo le puede brindar.

Sí, se trata de ganar, pero si pues en primera las máquinas ya no están muy nuevas que digamos, ya trabaja uno con mañas [...], pero pues es fácil decir que no se puede [...] entonces algo tenemos que hacer, si ellos no nos dan los recursos pues nosotros implementamos algo.

[...]

El tiempo extra es fundamental; hay compañeros que en ocasiones, el año pasado de tiempo extra sacaron mes y medio, dos meses de trabajo, el equivalente en ingresos pues, es como si hubieran tenido un bono de dos meses, y eso se había dejado de hacer, nos decimos... por qué nosotros estamos desde las ocho hasta las diez de la noche y pues no, me refiero a okey, somos los que ganamos más, pero también el logro de los resultados, pues también implica que tengamos un beneficio, porque también nuestro jefe, cuando las cosas van bien llega y hace su toma de utilidades, y luego nosotros ¿qué?, los compañeros también, los socios también, ¿y nosotros?

El éxito de las organizaciones depende del alto desempeño de sus empleados mediante las acciones tendientes a lograr la misión, superando las normas y estándares fijados, sin desperdicios y con máxima repercusión positiva para la calidad de vida de las personas (Arias, 2010). Este desempeño es experimentado como cumplimiento de cada una de las labores para las cuales se encuentra contratado el trabajador, es realizado por convicción y voluntad propia, donde la



obligación no tiene lugar y es interpretado como un valor fundamental, percibido como responsabilidad de cada individuo; esta circunstancia resulta ajena a la organización pues este valor fue adquirido y desarrollado en el ámbito familiar y constituye parte de la personalidad del individuo (Betanzos y Paz, 2011).

Asimismo, los *procesos organizacionales (comunicación y participación)*, brindan la oportunidad de poder expresar las ideas y ser tomado en cuenta en el trabajo y la organización. Así, se mencionó:

Lo importante es que hay buena comunicación y buena armonía en cada grupo, en cada área, y lo que se busca es optimizar el trabajo siempre.

Yo creo que juega un gran papel la comunicación que se tenga con el líder o la persona con la que está uno trabajando; me considero una persona responsable, pero cuando en una ocasión me dijo mi anterior jefe: [...] “vino una persona a supervisar y no estabas” y eso no era verdad, yo le comenté “¿sabe?, el día que yo vaya a faltar porque tengo flojera, ese día le voy a decir: ‘jefe, sabes qué, no voy a ir porque tengo flojera’; pero soy una persona responsable y aparte no tengo la edad como para estar ahorita jugando a que si voy o no voy, o sea definitivamente tienes que creer en mí, si no crees en mí, ¡me voy a desmotivar totalmente!”. Otra de las cosas que yo creo que motivan al personal es la comunicación, la confianza.

Lo contrario puede llevar a la falta de compromiso hacia la organización:

Llegan nuevos dirigentes con otro tipo de ideas que están erróneas [...] te bajan mucho la moral y pues casi casi te obligan a decir: “pues [...] como salga”.

Es bien importante que nos motiven para seguir adelante, aunque te den una palmadita, con eso es suficiente para que la gente siga adelante, pero si nunca lo valoras, si nunca se lo dices, si no existen esas personas o [se convierten en] un número más, es parte de que fracase cualquier persona, el que sea, o un número [...] [si no sabes] su nombre [lo tratas] como [...] el número catorce mil y no [como] un ser humano [...].

Además, se deben considerar las *características del puesto de trabajo*, como la variedad de tareas, la relevancia de las tareas para la sociedad, la identidad del producto y la autonomía en la toma de decisiones:

Cuando a uno le gusta hacer las cosas, el trabajo que realiza pues [...] lo hace uno, y es por el bien de la empresa y de los compañeros y el de uno mismo, tratarlo de hacerlo bien.

Es algo que te permite trabajar en algo que te gusta, porque hay gente que trabaja pero por obligación, pero no es algo que a ti te guste; aquí te están permitiendo trabajar en algo que a ti te gusta, en lo que tú te desarrolles plenamente y que te guste además.

[...]

Alguien te dice ¿sabes qué?, encontraste algo, ¿no?, es que yo quiero trabajar donde estás tú [...] entonces quiere decir que de alguna manera también nos ven, nos ven bien a nosotros, ¿verdad?, no sé pero [...] piensan que ganamos la nota pero... pues... tampoco van a decir: “¿sabes qué?, pues [...] el martes llegó una persona y yo quiero estar a dónde estás tú, ¿qué debo hacer?”

[...]

Obligados no, yo creo que a nada tienes que estar obligado, porque cuando estás obligado no funciona, tiene que ser por gusto, por amor; por ejemplo, en el caso como promotora yo amo a América, quiero mucho a mi marca, puedo luchar con muchos *spots*, con muchas cosas en contra, pero yo quiero a mi marca.

También las *condiciones para el equilibrio trabajo-vida* juegan un papel trascendental para la percepción actual de calidad de vida laboral. Las expresiones fueron:

Sí, definitivamente, te da una remuneración económica, misma que proyectas a tus seres queridos dándoles un mejor nivel de vida, comodidades hasta donde tus posibilidades sean posibles (*sic*); entonces eso yo creo que también es importante para nuestro entorno el que nuestros seres queridos se sientan bien, estén a gusto, eso propicia también la unión familiar, lo mismo que la convivencia con los amigos, los compañeros [...] es algo importante.

[...]

Sí, va ligado, yo lo veo que [el trabajo] va ligado a la necesidad de tener dinero prácticamente para uno mismo y la necesidad de dar a la familia una estabilidad o un ingreso económico, cosas materiales que prácticamente es por lo que trabajamos, la mayoría... todos, por el hecho de la necesidad de recibir, de dar a los nuestros; ésa es la parte del gusto que nos tiene que dar el hecho de trabajar para la marca o la satisfacción de lo que realizamos o hacemos.

Entonces, es o no es estar comprometido con la empresa [...] entonces quiero que alguien sí me diga: “¿Qué es estar comprometidos? ¿Qué es aguantar vara?”. Aguantar que te estén pagando poquito y que tengas que trabajar como ellos decían, mal, sin tiempo de vida.

[...]

Pues, la verdad es que la misma situación donde te ubicas, lo que haces, es —yo comento a los compañeros— pues [...] me he sentido muy a gusto, lo que

hago lo hago con muchas ganas y pues a veces hasta se queda uno de más aunque no estás como esperanzado, porque tampoco hay tiempo extra [...].

Otro aspecto valorado por los trabajadores son las *condiciones del ambiente de trabajo*:

Tratamos de que esto camine ¿no?, pero si no traen trabajo, ya no está en nuestras manos y pues se para el taller, o sea, lo que nos corresponde a nosotros: imprimir y terminar el trabajo, lo hacemos, pero si el trabajo no llega, no nos corresponde a nosotros.

Aparte de que te da la confianza, te da la oportunidad de crecer, y como te digo ¿no?, te da la oportunidad de salir adelante, que te pague los estudios, o sea, no cualquiera te lo da, y yo creo que a eso también tienes una obligación de decir, si ellos me están dando yo por qué no voy a dar ¿no?, y aparte pues que tienes gran futuro ahí ¿no?, puedes subir y eso no lo vas a soltar porque vas a ver un gran futuro [...].  
[...]

Igual [cuando] las máquinas no están en las condiciones que deberían estar, tenemos que estar nosotros viendo cómo hacerlo y poder operarla. En el caso de esta máquina, porque equis rodillo o ciertas piezas no están bien, entonces [uno] tiene que estar viéndole cómo poder sacar el trabajo y es cuando sale mucho material, entonces si las máquinas están en las condiciones pues va a haber menos pérdida.

Mención aparte merece la *satisfacción en el trabajo*, pues indica el nivel de agrado o desagrado de un trabajador respecto a diferentes aspectos de su entorno, como resultado de la percepción subjetiva de las experiencias laborales:

Se paga con otra cosa, en este caso, la satisfacción del haber cumplido bien, con gusto de lo que estás haciendo y lo que puedes llegar a hacer. ¿Por qué?, porque más allá de la remuneración está el hecho de que tú te sepas apoyada [...] por tus compañeros y por el desarrollo que estás realizando día a día y que, sobre todo, te da la experiencia que si bien a lo mejor nadie te lo reconoce, tú sabes lo que estás haciendo y cómo lo estás haciendo y al final eso yo creo que es lo más gratificante que te lleva haber cumplido.

Siempre hemos querido que esto, al menos yo, que esto vaya para arriba y cuando ha habido trabajo pues yo creo que sube y sube, pero de repente se va para abajo todo.

Cuando te involucras, entonces estás tomando un sentido, ese sentido te lleva a un sentido de pertenencia y es cuando empiezas a crecer como persona y a partir de ahí te involucras y ya lo ves como un cotidiano y es parte del compro-

miso, es parte de la responsabilidad, es parte de que tienes que entregar reportes, es parte del todo.

El empleado hace un reconocimiento cognitivo (Becker, 1960), el cual lo lleva a adoptar aspectos o valores de la organización que articula a su identidad personal (Agnew *et al.*, 1998; Markman y Stanley, 1992); la consecuencia es el reforzamiento de su bienestar psicológico.

### COMENTARIOS

Los resultados aportan evidencia de un vínculo directo entre la calidad de vida laboral y el compromiso organizacional; las situaciones experimentadas por los empleados dentro de la organización forman en ellos su concepto sobre la calidad de vida laboral, que conlleva una relación directa en su compromiso organizacional adquirido, el cual depende de factores como el clima organizacional, la cordialidad y el apoyo de compañeros, jefes y subordinados. Es preciso no olvidar que hablamos de personas con necesidades básicas razonablemente satisfechas por la organización, lo cual refuerza su autoestima (Silva, 2007).

Para el empleado mexicano, la responsabilidad y el deber son una inquietud y una preocupación por los otros, una cualidad de la persona, como la virtud y la conciencia. Los mexicanos la consideran una dimensión básica de las relaciones sociales y, por lo tanto, la responsabilidad refleja un aspecto positivo de las personas (Díaz Guerrero y Szalay, 1993).

Todo lo anterior confirma que la calidad de vida en el trabajo es un concepto amplio y en constante evolución, el cual puede estar influido por contextos laborales y cambios sociales (Silva, 2007); sin embargo, contar con relaciones interpersonales satisfactorias y condiciones adecuadas (físicas, ergonómicas y tecnológicas) en el trabajo también significa bienestar y realización personal que deben ser consideradas para conformar tanto una buena calidad de vida como el compromiso hacia la organización. Las investigaciones han mostrado consistentemente una relación positiva entre el compromiso afectivo y el bienestar, incluyendo el bienestar físico general, la salud general, la salud mental, el afecto positivo, la autoestima y la satisfacción con la vida. Por otro lado, son pocos los trabajos que relacionan el compromiso de continuidad y el bienestar. Por el contrario, parece existir una relación positiva entre el compromiso de continuidad y la tensión (Meyer y Maltin, 2010).

Cuando los trabajadores reciben beneficios o facilidades de su organización aun cuando no están estipuladas en el contrato laboral, tienden a corresponder modificando su conducta en el trabajo y llevando a cabo mayores esfuerzos para

no defraudar la confianza depositada por la empresa en ellos. De esta forma, se establece un vínculo con la organización mucho más fuerte incluso que los beneficios económicos o el vínculo afectivo (Rodríguez y Betanzos, 2011).

León (2009) explica: vivir el vínculo con la organización como un contrato moral, establece también las bases para una actitud crítica con la empresa cuando se considera falta de cumplimiento cabal de lo pactado en la relación. Este compromiso adquiere también una dimensión de responsabilidad respecto de los resultados, es decir, que el trabajo salga bien, sin deficiencias. Por lo tanto, es una motivación adicional para obtener un producto de calidad, y no hay otro objetivo más importante para el trabajador.

En resumen, encontramos una relación entre la calidad de vida laboral y el compromiso basada en las creencias compartidas respecto al concepto de un “buen trabajador” y un “trabajador responsable”. Así, el compromiso reporta grandes beneficios a la organización, pero también implica que hay una relación equilibrada. El compromiso organizacional de los empleados está influido en gran medida por las condiciones de trabajo y, por lo tanto, puede apoyar las políticas de recursos humanos implantadas en la empresa. Por otra parte, no debe perderse de vista la consideración del compromiso como un mediador entre el bienestar y la calidad de vida laboral del empleado, así como su influencia directa sobre los resultados y la eficiencia de la organización.

## BIBLIOGRAFÍA

- AGNEW, Ch.R.; P.A.M. VAN LANGE, C.E. RUSBULT y Ch.A. LANGSTON (1998), “Cognitive Interdependence: Commitment and the Mental Representations of Close Relationships”, en *Journal of Personality and Social Psychology*, vol. 74, núm. 4, Washington, APA, pp. 939-954.
- ALLEN, N.J. y J.P. MEYER (1990), “The Measurement and Antecedents of Affective, Continuance and Normative Commitment”, en *Journal of Occupational Psychology*, núm. 63, pp. 1-18.
- ARIAS GALICIA, F. (2001), “El compromiso personal hacia la organización y la intención de permanencia: algunos factores para su incremento”, en *Contaduría y Administración*, núm. 200, México, UNAM, pp. 5-12.
- ARIAS GALICIA, F. (2010), *Administración de recursos humanos para el alto desempeño*, México, Trillas.
- ARRIAGA, X.B. y Ch.R. AGNEW (2001), “Being Committed: Affective, Cognitive, and Conative Components of Relationship Commitment”, en *Personality and Social Psychology Bulletin*, núm. 27, pp. 1190-1203.

- BECKER, H.S. (1960), "Notes on the Concept of Commitment", en *American Journal of Sociology*, núm. 66, pp. 350-360.
- BEGLEY, T.M. y J.M. CZAJKA (1993), "Panel Analysis of the Moderating Effects of Commitment on Job Satisfaction, Intent to Quit, and Health Following Organizational Change", en *Journal of Applied Psychology*, vol. 78, Washington, APA, pp. 552-556.
- BETANZOS DÍAZ, N. y F. PAZ RODRÍGUEZ (2011), "Beneficios del compromiso normativo para las organizaciones", en *Dirección Estratégica. La Revista de Negocios del ITAM*, edición 38, septiembre, disponible en <<http://www.direccionestrategica.itam.mx/?p=2012>>.
- BLANCH, J.M. (2003), "Trabajar en la modernidad industrial", en J.M. Blanch (coord.), *Teoría de las relaciones laborales. Vol. 1. Fundamentos*, Barcelona, UOC.
- BLANCH, J.M. (2007), "Psicología social del trabajo", en M. Aguilar y A. Reid (coords.), *Tratado de psicología social. Perspectivas socioculturales*, México/Barcelona, UAM/Anthropos.
- BRAVO YÁÑEZ, C. y A. JIMÉNEZ FIGUEROA (2011), "Bienestar psicológico, apoyo organizacional percibido y satisfacción laboral en funcionarios penitenciarios de Chile", en *Revista Española de Sanidad Penitenciaria*, vol. 13, núm. 3, SESP, pp. 91-99.
- BRIEF, A.P. y H.M. WEISS (2002), "Organizational Behavior: Affect in the Workplace", en *Annual Review of Psychology*, vol. 53, pp. 279-307.
- CABRERA LAZARINI, J.J. y A.E. URBIOLA SOLÍS (2012), "Compromiso organizacional y estrés ocupacional: estudio de caso en una empresa de distribución y venta de gas LP en Costa Rica", en *Gestión y Antropología*, núm. 41.
- CASAS, J.; J. REPULLO, S. LORENZO y J. CAÑAS (2002), "Validación de la escala Q-Labors para evaluar la calidad de vida laboral en hospitales", en *Revista de Administración Sanitaria*, vol. 23, núm. 6, Elsevier, pp. 161-182.
- COHEN, S.G.; L. CHANG y G.E. LEDFORD JR. (1997), "A Hierarchical Construction of Self-Management Leadership and its Relationship to Quality of Work Life and Perceived Work Group Effectiveness", en *Personnel Psychology*, vol. 50, núm. 2, pp. 275-308.
- DECOTTIS, T.A. y T.P. SUMMERS (1987), "A Path Analysis of a Model of the Antecedents and Consequences of Organizational Commitment", en *Human Relations*, vol. 40, Sage, pp. 445-470.
- DÍAZ GUERRERO, R. y L.B. SZALAY (1993), *El mundo subjetivo de mexicanos y norteamericanos*, México, Trillas.
- DIENER, E.; M. DIENER y C. DIENER (1995), "Factors Predicting the Subjective Well-Being of Nations", en *Journal of Personality and Social Psychology*, vol. 69, Washington, APA, pp. 851-864.

- DURÁN, M.M. (2010), “Bienestar psicológico: el estrés y la calidad de vida en el contexto laboral”, en *Revista Nacional de Administración*, vol. 1, núm. 1, San José, Costa Rica, UNED, pp. 71-84.
- EFRATY, D. y M.J. SIRGY (1990), “The Effects of Quality of Working Life (QWL) on Employee Behavioral Responses”, en *Social Indicators Research*, vol. 22, núm. 1, Jstor/Springer, pp. 31-47.
- FERNÁNDEZ, M. y L. GIMÉNEZ (1988), “Criterios para definir la CVL”, en *Libro de Simposios. 1º Congreso Iberoamericano y 3º Nacional de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, Madrid, Colegio Oficial de Psicólogos de Madrid, pp. 477-484.
- FERRER, R. (1988), “La calidad de vida laboral. Sistema para su evaluación en medianas empresas de 100 a 500 trabajadores”, en *Libro de Simposios. 1º Congreso Iberoamericano y 3º Nacional de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, Madrid, Colegio Oficial de Psicólogos de Madrid, pp. 459-469.
- FIELDS, M. y J. THACKER (1992), “Influence of Quality of Work Life on Company and Union Commitment”, en *Academy of Management Journal*, vol. 35, Nueva York, Academy of Management, pp. 439-450.
- GONZÁLEZ, P.; J.M. PEIRÓ y M.J. BRAVO (1996), “Calidad de vida laboral”, en J.M. Peiró y F. Prieto (eds.), *Tratado de psicología del trabajo. Vol. 2. Aspectos psicosociales del trabajo*, Madrid, Síntesis.
- HUANG, T.Ch.; J. LAWLER y Ch.-Yi LEI (2007), “The Effects of Quality of Work Life on Commitment and Turnover Intention”, en *Social Behavior & Personality*, vol. 35, núm. 6, pp. 735-750.
- KANTER, R.M. (1968), “Commitment and Social Organization: A Study of Commitment Mechanisms in Utopian Communities”, en *American Sociological Review*, vol. 33, núm. 4, pp. 499-517.
- KOBASA, S.C. (1982), “Commitment and Coping in Stress Resistance among Lawyers”, en *Journal of Personality and Social Psychology*, vol. 42, Washington, APA, pp. 707-717.
- LAMBERT, G.E. y A.E. PAOLINE III (2008), “The Influence of Individual, Job, and Organizational Characteristics on Correctional Staff Job Stress, Job Satisfaction, and Organizational Commitment”, en *Criminal Justice Review*, vol. 33, núm. 4, pp. 541-564.
- LARKEY, L. y M.C. MORRILL (1995), “Organizational Commitment as a Symbolic Process”, en *Western Journal of Communication*, vol. 59, pp. 193-212.
- LAU, R.S.M. y B.E. MAY (1998), “A Win-Win Paradigm for Quality of Work Life and Business Performance”, en *Human Resource Development Quarterly*, vol. 9, núm. 3, pp. 211-226.

- LEÓN, F.J. (2009), "El compromiso limitado. Un estudio sobre las razones estratégicas e identitarias de las acciones de resistencia y compromiso en el trabajo", en *Cuadernos de Relaciones Laborales*, vol. 27, núm. 2, Logroño, Universidad de La Rioja, pp. 115-143.
- MAÑAS, M.A.; J. MARCOS, S. TYSON y E. GONZÁLEZ (2005), "Factores antecedentes de la conducta de ciudadanía organizacional: un estudio en la administración pública", ponencia presentada en el V International Workshop. Human Resources Management, 19-21 de mayo, Sevilla.
- MAÑAS, M.A.; C. SALVADOR, J. BOADA, E. GONZÁLEZ y E. AGULLÓ (2007), "La satisfacción y el bienestar psicológico como antecedentes del compromiso organizacional", en *Psicothema*, vol. 19, núm. 3, Oviedo, Colegio Oficial de Psicólogos del Principado de Asturias, pp. 395-400.
- MARKMAN, H. y S. STANLEY (1992), "Assessing Commitment in Personal Relationships", en *Marriage and the Family*, vol. 54.
- MARKS, M.; P. MIRVIS, E. HACKETT y J. GRADY (1986), "Employee Participation in a Quality Circle Program: Impact on Quality of Work Life, Productivity, and Absenteeism", en *Journal of Applied Psychology*, vol. 71, núm. 1, Washington, APA, pp. 61-69.
- MATHIEU, J.E. y D.M. ZAJAC (1990), "A Review and Meta-Analysis of the Antecedents Correlates and Consequences of Organizational Commitment", en *Psychological Bulletin*, vol. 108, núm. 2, pp. 171-195.
- MAY, B.E.; R.S.M. LAU y S.K. JOHNSON (1999), "A Longitudinal Study of Quality of Work Life and Business Performance", en *South Dakota Business Review*, vol. 58, núm. 2, High Beam Research, pp. 3-7.
- MEYER, J.P. y N.J. ALLEN (1991), "A Three-Component Conceptualization of Organizational Commitment", en *Human Resource Management Review*, vol. 1, núm. 1, pp. 61-89.
- MEYER, J.P. y E.R. MALTIN (2010), "Employee Commitment and Well-Being: A Critical Review, Theoretical Framework and Research Agenda", en *Journal of Vocational Behavior*, vol. 77, pp. 323-337.
- MEYER, J.P.; T.E. BECKER y C. VANDENBERGHE (2004), "Employee Commitment and Motivation: A Conceptual Analysis and Integrative Model", en *Journal of Applied Psychology*, vol. 89, Washington, APA, pp. 991-1007.
- MIRVIS, P.H. y E.E. LAWLER (1984), "Accounting for the Quality of Work Life", en *Journal of Occupational Behavior*, vol. 5, pp. 197-212.
- MOWDAY, R.T.; R.M. STEERS y L.W. PORTER (1979), "The Measurement of Organizational Commitment", en *Journal of Vocational Behavior*, vol. 14, pp. 224-247.



- MOWDAY, R.T.; L.W. PORTER y R.M. STEERS (1982), *Employee-Organization Linkages. The Psychology of Commitment, Absenteeism, and Turnover*, San Diego, Academic Press.
- MUELLER, C.W.; J.E. WALLACE y J.L. PRICE (1992), "Employee Commitment: Resolving some Issues", en *Work and Occupations*, vol. 19, pp. 211-236.
- NAVAJAS, J. (2003), "De la calidad de vida laboral a la gestión de la calidad. Una aproximación psicosocial a la calidad como práctica de sujeción y dominación", en *Athenea Digital. Revista de Pensamiento e Investigación Social*, Barcelona, Universidad Autónoma de Barcelona.
- PARÉ, G.; M. TREMBLAY y P. LALONDE (2001), *The Role of Organizational Commitment and Citizenship Behaviors in Understanding Relations between Human Resources. Practices and Turnover Intentions of its Personnel*, Montreal, Cirano Scientific Series.
- PORTER, L.W.; R.M. STEERS, R.T. MOWDAY y P.V. BOULIAN (1974), "Organizational Commitment, Job Satisfaction, and Turnover among Psychiatric Technicians", en *Journal of Applied Psychology*, vol. 59, Washington, APA, pp. 603-609.
- PRICE, J.L. (1977), *The Study of Turnover*, Ames, Iowa State University Press.
- REICHERS, A.E. (1985), "A Review and Reconceptualization of Organizational Commitment", en *Academy of Management Review*, vol. 10, Nueva York, Academy of Management, pp. 465-476.
- REICHERS, A.E. (1986), "Conflict and Organizational Commitments", en *Journal of Applied Psychology*, vol. 71, Washington, APA, pp. 508-514.
- REQUENA, F. (2000), "Satisfacción, bienestar y calidad de vida en el trabajo", en *Revista Española de Investigaciones Sociológicas*, núm. 92, Madrid, CIS.
- ROCHA, S.F. y J. BARREIROS (2012), "Bem-estar no trabalho: um estudo sobre suas relações com clima social, coping e variáveis demográficas", en *Revista de Administração Contemporânea*, vol. 16, núm. 2, pp. 253-270.
- RODRÍGUEZ LOREDO, C.S. y N. BETANZOS DÍAZ (2011), "Vinculación entre empleado y empresa: analizando el constructo compromiso organizacional normativo en el trabajo", en *Memoria XVI Congreso Internacional de Contaduría, Administración e Informática*, México, UNAM.
- SEGURADO, T.A. y T.E. AGULLÓ (2002), "Calidad de vida laboral: hacia un enfoque integrador desde la psicología social", en *Psicothema*, vol. 14, núm. 4, Oviedo, Colegio Oficial de Psicólogos del Principado de Asturias/Universidad de Oviedo, pp. 828-836.
- SHORE, L.M. y H.J. MARTIN (1989), "Job Satisfaction and Organizational Commitment in Relation to Work Performance and Turnover Intentions", en *Human Relations*, vol. 42, núm. 7, pp. 625-638.

- SILVA, M. (2007), "Nuevas perspectivas de la calidad de vida laboral y sus relaciones con la eficacia organizacional", tesis de doctorado, Barcelona, Universidad de Barcelona.
- SIRGY, J.M.; D. EFRATY, P. SIEGEL y J.D. LEE (2001), "A New Measure of Quality of Work Life (QWL) Based on Need Satisfaction and Spillover Theories", en *Social Indicators Research*, vol. 55, Jstor/Springer, pp. 241-302.
- SOMERS, M.J. (1995), "Organizational Commitment, Turnover and Absenteeism: An Examination of Direct and Interaction Effects", en *Journal of Organizational Behavior*, núm. 16, pp. 49-58.
- STEEERS, R.M. y R.T. MOWDAY (1981), "Employee Turnover and Postdecision Accommodation Processes", en L. Cummings y B. Staw (eds.), *Research in Organizational Behavior*, vol. 3, JAI Press, Greenwich, pp. 325-381.
- TEJEDA TAYABAS, J.M. y L.F. ARIAS GALICIA (2005), "Prácticas organizacionales y el compromiso y el compromiso de los trabajadores hacia la organización", en *Enseñanza e Investigación en Psicología*, vol. 10, núm. 2, México, CNEIP, pp. 295-309.
- TEJEDO, B.E. (2011), "Satisfacción laboral y calidad de vida profesional, relación con variables sociodemográficas, laborales y con parámetros de riesgo cardiovascular en trabajadores de Baleares", tesis de doctorado, Palma, Universidad de las Islas Baleares.
- TUBBS, M. (1994), "Commitment and the Role of Ability in Motivation: Comment on Wright, O'Leary-Kelly, Cortina, Klein and Hollenbek (1994)", en *Journal of Applied Psychology*, vol. 79, núm. 6, pp. 804-811.
- VAN HORN, J.E.; T.W. TARIS, W.B. SCHAUFELI y P.J.G. SCHREURS (2004), "The Structure of Occupational Well-Being: A Study among Dutch Teachers", en *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, vol. 77, núm. 3, pp. 365-375.
- VANDENBERGHE, C.; K. BENTEIN y F. STINGLHAMBER (2004), "Affective Commitment to the Organization, Supervisor, and Work Group: Antecedents and Outcomes", en *Journal of Vocational Behavior*, vol. 64, pp. 47-71.
- WALTON, R.E. (1973), *Conciliación de conflictos interpersonales*, México, Fondo Educativo Interamericano.
- WANOUS, J.P. (1992), *Organizational Entry: Recruitment, Selection, Orientation, and Socialization of Newcomers*, Reading, Addison-Wesley.
- WILCOCK, A. y M. WRIGHT (1991), "Quality of Work Life in the Knitwear Sector of the Canadian Textile Industry", en *Public Personnel Management*, vol. 20, núm. 4, pp. 457-469.
- WILLIAMS, L.J. y J.T. HAZER (1986), "Antecedents and Consequences of Satisfaction and Commitment in Turnover Models: A Re-Analysis using Latent

Variable Structural Equation Methods”, en *Journal of Applied Psychology*, vol. 72, núm. 1, Washington, APA, pp. 219-231.

YOUSEF, D.A. (2000), “Organizational Commitment: A Mediator of the Relationships of Leadership Behavior with Job Satisfaction and Performance in a Non-western Country”, en *Journal of Managerial Psychology*, vol. 15, núm. 1, pp. 6-24.

# 13. Clima ético, ambigüedad de roles y transparencia: bases para la satisfacción, el compromiso y el desempeño. Investigación exploratoria

*Sergio Manuel Madero Gómez\**  
*L. Fernando Arias Galicia\*\**

## RESUMEN

El clima y el ambiente laboral que se generan en una organización cuando no existen normas de conducta, hay ambigüedad de roles o falta una clara definición en los criterios de medición de la actuación, son los causantes principales de insatisfacción en las personas y, con ello, ocasionan un mal desempeño, lo cual muchas veces tiene consecuencias trascendentales para la empresa.

En esta investigación se evalúa la relación entre esos factores en una muestra de cien trabajadores, mediante la aplicación de un cuestionario con diversos ítems sobre clima ético, conflicto/ambigüedad de roles, transparencia, compromiso organizacional y desempeño.

Según los resultados, existe una estrecha relación entre los factores clima ético, ambigüedad de roles, satisfacción laboral y compromiso organizacional. Esto indica la presencia de efectos estadísticamente significativos en las personas. Por otra parte, se analizó la relación entre la satisfacción y el desempeño ( $r = 0.63$ ,  $p < 0.01$ ) así como entre éste y los tres componentes del compromiso organizacional (afectivo, normativo y de continuidad), del cual resulta el compromiso afectivo con la mayor relación ( $r = 0.578$ ,  $p < 0.01$ ).

Palabras clave: clima ético, ambigüedad de roles, satisfacción laboral, desempeño, compromiso organizacional.

\* Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey, campus Monterrey.

\*\* Universidad Autónoma del Estado de Morelos.

## ABSTRACT

The firm's climate and organizational environment generated in the presence of lack of rules of conduct and the existence of role ambiguity, combined with weak and/or unspecified performance criteria are cited as the main drivers for dissatisfaction among workers, and consequently poor performance which often carries a negative impact on the organization.

In this research project it was measured the relationship among the above mentioned issues by surveying a sample of 100 employees on topics relating to ethical climate, ambiguity of roles, transparency, organizational commitment and performance.

Preliminary results indicate that ethical climate, ambiguity of roles, job satisfaction and organizational commitment all have a significant effect on people. It was analyzed also the relationship between job satisfaction and performance, it was found a correlation coefficient of  $r = 0.63$  ( $p < 0.01$ ). In addition, the relationship between performance and the three components of organizational commitment (affective, normative and continuance) were studied; the affective commitment showed the highest relationship ( $r = 0.578$ ,  $p < 0.01$ ).

Key words: ethical climate, role ambiguity, job satisfaction, performance, organizational commitment.

## INTRODUCCIÓN

En la actualidad el estudio de la ética se ha convertido en uno de los temas importantes en los ámbitos social, psicológico, académico y empresarial; mientras que hace años este tema se consideraba únicamente desde el punto de vista de la filosofía, hoy en día se considera un punto de referencia para analizarlo en el interior de las empresas.

La atención en los aspectos éticos se ha acrecentado debido a una serie de situaciones muy particulares tales como la corrupción, la influencia negativa de los medios de comunicación en las personas, el consumo de sustancias tóxicas, las decisiones para detonar conflictos internacionales, así como un mal manejo financiero en importantes empresas como Enron y Parmalat, las cuales han tenido serias repercusiones en el ámbito mundial. Por lo tanto, en el aspecto ético del trabajo surge la necesidad de crear conciencia de la importancia que tiene el factor humano para evitar esas situaciones, las cuales pueden influir negativamente sobre la certidumbre en los centros de trabajo, así como sobre la satisfacción y el desempeño de los trabajadores.

La educación en la ética, como lo señalan Valentine y Fleischman (2004), se considera como un método primario para incrementar el comportamiento moral y las decisiones respectivas de los empleados. Así, el uso, la implantación, el entrenamiento y el desarrollo de los códigos de ética se utilizan como una estrategia importante para encauzar moralmente a los empleados; empero, las críticas intensas no han faltado, pues si la existencia de los códigos de ética son necesarios no constituyen una condición suficiente para crear un clima moral empresarial (Ardichvili, Jondle, Kowske, Cornachione y Li, 2012). Además, la cultura existente en el país o en la empresa también influye (Brice, 2012).

El enfoque principal de este estudio se enmarca en determinar cómo se asocia con el desempeño de las personas, una serie de factores como la ética, la ambigüedad o el conflicto de roles, la transparencia presente en el desarrollo de las funciones, la satisfacción en el trabajo, el compromiso hacia la organización y el desempeño.

### *Revisión de la literatura*

El trabajo es una de las actividades en la vida de los seres humanos que ofrece múltiples beneficios, tales como la obtención de ingresos económicos y la interacción continua con otras personas, además del fortalecimiento de diversas capacidades para la ejecución de variadas actividades y tareas, así como la oportunidad de dar a conocer las competencias mediante los diversos resultados obtenidos; sin embargo, cuando el manejo moral de las situaciones no es el adecuado, se crean ambientes de trabajo difíciles y perturbadores, los cuales con el paso del tiempo pueden generar un alto grado de tensión y llevar a consecuencias negativas desde los ángulos personal y organizacional.

En este sentido, en las últimas épocas se ha traído a colación el aspecto ético dentro de las empresas. Este tema ha dejado de ser sólo un campo de estudio para los filósofos y está permeando la práctica cotidiana de las organizaciones y de los países; en el ámbito mundial, Transparencia Internacional (2013) establece un índice de corrupción entre diversas naciones.

Por lo tanto, es conveniente mencionar la existencia de investigaciones sobre la importancia del clima ético en las organizaciones así como los resultados obtenidos (Schwepker, Ferrel e Ingram, 1997; Bass, Barnett y Brown, 1998; Low, Ferrell y Mansfield, 2000; Babin, Boles y Robin, 2000; Schwepker, 2003). En términos generales, los individuos desarrollan un comportamiento y una actitud positiva hacia su organización cuando ésta tiene normas y reglas explícitas para ayudarles a distinguir las conductas éticas acordes con los principios y valores mostrados en la misión de aquella (Valentine y Barnett, 2003).

Así, Sims y Kroeck (1994), en una encuesta entre 66 trabajadores de la salud, encontraron claras relaciones positivas entre el clima ético de la organización, el compromiso afectivo y el de continuidad, por una parte, y la intención de permanencia, por la otra. Más adelante se tratará el tema del compromiso hacia la organización.

Tang *et al.* (2011) hallaron, en una investigación entre 6 382 gerentes de 31 entidades geopolíticas, una relación definida: aquéllos con baja satisfacción respecto a su salario e inmersos en una cultura corrupta denotaron no sólo mayor posibilidad de caer en prácticas inmorales, sino también en cuanto al monto monetario que podrían recibir. Se denota así la conexión entre la ética, la satisfacción y la cultura.

Por otro lado, ya desde 1970 Rizzo, House y Lirtzman, en una investigación, encontraron que cuando las personas experimentan conflictos en sus roles por resultar inconsistentes o nebulosos, se muestran insatisfechas en su trabajo; por tanto, existe un efecto directo e inmediato en el rendimiento de las actividades pues los mencionados conflictos tienden a disminuir la actuación y a no obtener resultados, y como una consecuencia, en muchas ocasiones se incrementa el índice de renuncias en la organización. Un efecto similar ocurre cuando los individuos perciben que la información enviada por sus superiores para realizar una determinada actividad no es lo suficientemente clara y precisa para llevarla a cabo (ambigüedad del rol o papel).

Desde el ángulo de la psicología social, el rol o papel se ha conceptualizado como un conjunto de pautas estandarizadas de comportamientos relacionadas con el trabajo desempeñado o de la posición en la sociedad, sin tomar en consideración las inclinaciones o deseos personales cuando no estén relacionados directamente con la función (Katz y Kahn, 1977).

En ocasiones, el problema se agudiza y es necesario tomar medidas de manera inmediata, como definir de manera clara las funciones, distribuir mejor el tiempo para la realización del trabajo y establecer canales de comunicación más efectivos, es decir, especificar el rol de cada trabajador. Una forma de lograrlo es mediante el perfil de competitividad (Arias, 2010), en el cual se establecen los comportamientos de alto desempeño esperados en el trabajo.

Investigaciones previas indican que el clima organizacional y los estilos gerenciales son antecedentes importantes respecto a la cultura organizacional, en múltiples ocasiones generando estrés en las personas especialmente cuando el rol o papel esperado no es suficientemente claro (Bravo, Peiró, Rodríguez y Whitely, 2003; Sager, 1994; Singh, 1998). Igualmente, Brown y Leigh (1996) señalaron la claridad de roles como un componente importante del clima organizacional, el cual tuvo repercusiones sobre el compromiso, el esfuerzo desplegado y el des-

empeño; su investigación la llevaron a cabo entre más de 300 vendedores de diversas empresas en Estados Unidos.

Igualmente, Arias (1983) encontró asociaciones negativas entre el estrés y la claridad de metas, la claridad de criterios para juzgar el trabajo, la comunicación con jefes y colegas, la comunicación formal y la horizontal, la integración entre unidades y la planeación. En cambio las correlaciones fueron positivas entre el estrés y las cargas de trabajo y la velocidad de los cambios. En otras palabras, los aspectos organizacionales se asociaron al clima respectivo.

Estos hallazgos no sólo se han presentado en los países industrializados sino también en otras partes del mundo. Por ejemplo, en Pakistán, en una investigación entre gerentes del sector manufacturero, tanto el conflicto de roles como la ambigüedad de los mismos se correlacionaron significativamente en forma negativa con la satisfacción en el trabajo (Ram, Khoso, Shah, Chandio y Shaikih, 2011).

Igualmente, Ussahawanitchakit (2008) encontró asociaciones inversas entre los roles conflictivos y los ambiguos con la satisfacción en el trabajo entre contadores en Tailandia.

Además, Jaramillo, Prakash y Solomon (2006) afirman haber detectado la creación de ambientes negativos en las organizaciones cuando éstas no comunicaban adecuadamente a sus trabajadores las expectativas sobre la actuación esperada de ellos, es decir, respecto a su rol.

Ahora bien, el *compromiso* se refiere al apego mostrado por los individuos respecto a su organización; es el reflejo del sentimiento generado en los trabajadores por su afinidad con los pensamientos y valores sostenidos por la organización; se constituye con base en una serie de valores, creencias y patrones de comportamiento, los cuales con el paso del tiempo van identificando y diferenciando a una organización de otra (Madero, 2006; Madero y Flores, 2009).

Alcanzar el compromiso organizacional puede considerarse como una de las estrategias que la Dirección de Recursos Humanos puede implantar a fin de fomentar la lealtad de los trabajadores y su vinculación con la organización; los elementos del compromiso pueden llegar a ser eslabones de unión entre los trabajadores y la organización. Meyer y Allen (1991) separan el compromiso en tres componentes: *afectivo, de continuidad o calculador y normativo*.

El compromiso afectivo se caracteriza por la creencia y la aceptación, por parte de los trabajadores, de las metas y los valores de la organización, por lo cual se traduce en un deseo de permanecer en ella; en términos coloquiales, quien muestra un compromiso afectivo “tiene la camiseta de la empresa bien puesta”.

El compromiso de continuidad o calculador se relaciona con la necesidad de seguir trabajando en la organización debido a las pocas oportunidades de colocarse en otro lado; es el apego de carácter material que el colaborador siente hacia



la empresa por seguir percibiendo un ingreso; igualmente, considera altos los costos asociados al dejar la organización por haber invertido tiempo y esfuerzo en ella. Prácticamente, las personas tienen actitudes relacionadas con la expresión: “necesito seguir en la empresa pues si no, pierdo lo que he ganado”.

El compromiso normativo se refiere a la obligación moral experimentada por los empleados de permanecer en una organización por haber recibido capacitación, prestaciones y otros elementos, por ejemplo; es un sentimiento de lealtad hacia la empresa por haberles dado algunas oportunidades y/o recompensas valoradas por los trabajadores.

En varias muestras de trabajadores en México y en Perú se ha encontrado sistemáticamente como antecedente del compromiso afectivo la satisfacción en el trabajo (Arias, 2005).

Para abundar más, Qureshi, Hayat, Mehwish y Sarwat (2011) encontraron asociaciones positivas entre el compromiso y el desempeño de 150 trabajadores del sector público en Pakistán. También las correlaciones fueron positivas entre el compromiso y la satisfacción en el trabajo.

Igualmente, la importancia del compromiso se puso de manifiesto cuando Jaramillo, Mulki y Marshall (2005), en un meta-análisis de investigaciones efectuadas a lo largo de 25 años confirmaron la existencia de una relación entre el compromiso y el desempeño entre vendedores.

Las consecuencias de la falta de compromiso se acentúan cuando interfieren en el trabajo. Desde el ángulo organizacional, lo más común es una cadena de situaciones contraproducentes, tales como ausencias, falta de dedicación, disminución del rendimiento y la productividad, aumento de quejas por parte de clientes y compañeros y, finalmente, el deterioro de la imagen tanto de la persona como de la empresa.

Otro de los temas importantes en las organizaciones, mencionado antes, se refiere a la satisfacción en el trabajo. Robbins y Judge (2009:31) la definen como “el sentimiento positivo respecto del trabajador propio, que resulta de una evaluación de sus características”, mientras que Hellriegel y Slocum (2009) la consideran como una actitud reflejada por las personas cuando encuentran agradables las actividades que realizan. Así pues, la satisfacción en el trabajo es un nivel de medida del grado en el cual a una persona le gusta o le disgusta su trabajo.

Existen múltiples investigaciones en donde se han encontrado nexos positivos entre la satisfacción y la actuación. Por ejemplo, en Irán, Hamidi y Eivazi (2010) encontraron una relación positiva entre la satisfacción en el trabajo y el desempeño (medido objetivamente mediante índices de vacunación, salud de las familias, planeación familiar). Esta pesquisa se efectuó entre empleados de centros de salud.

Por otra parte, Madero (2006) destaca la importancia, en el ambiente empresarial, de la *transparencia*, es decir, de la claridad existente en el diseño, la definición y la comunicación de las reglas y los procedimientos establecidos respecto a las diversas acciones realizadas por las personas en una determinada organización, con la finalidad de tener claro, al momento de tomar una decisión, el efecto que ésta tendrá. Igualmente importante es el conocimiento de los diversos procesos organizacionales por parte de los trabajadores a fin de lograr un buen rendimiento y un mejor desempeño; por lo que es conveniente desarrollar un conjunto de estrategias para obtener un efecto positivo con la finalidad de generar una serie de competencias laborales, incluyendo los comportamientos éticos en las personas y, además, para establecer las bases de una carrera laboral durante la estancia de los empleados en la empresa con base en el compromiso de ellos hacia la organización.

Por las razones mencionadas, cuando existe una serie de factores con influencia positiva sobre el desempeño de las personas (entendido como el cumplimiento de las tareas y obligaciones inherentes a un trabajo, a fin de lograr los objetivos trazados), éstas se sienten mejor y demuestran estar más contentas o más felices en sus lugares de trabajo, ocasionando mejores resultados y mayor motivación; una consecuencia consiste en el fortalecimiento del compromiso debido a la congruencia observada en los comportamientos de los dirigentes.

La importancia de los conceptos vertidos antes se ilustra con un modelo (Brown y Peterson, 1993), en el cual la ambigüedad y el conflicto del rol figuraron como antecedentes negativos de la satisfacción, el compromiso y el desempeño, mientras que la intención de abandonar la organización apareció como variable final; estos autores, después de un meta-análisis, confirmaron las relaciones propuestas.

Con base en los conceptos previos se estableció el modelo inserto en la figura 1 y se formularon las hipótesis mencionadas a continuación:

- Hipótesis 1. Existe una correlación positiva entre el clima ético y la satisfacción de los trabajadores.
- Hipótesis 2. Se presenta una correlación negativa entre el conflicto/ambigüedad de roles con la satisfacción de los trabajadores.
- Hipótesis 3. Hay una correlación positiva entre la transparencia y la satisfacción de los trabajadores.
- Hipótesis 4. Existe una correlación positiva entre el clima ético y el compromiso organizacional en sus tres vertientes.
- Hipótesis 5. Se encuentra una correlación negativa entre el conflicto/ambigüedad y el compromiso organizacional en sus tres modalidades.

- Hipótesis 6. Se manifiesta una correlación positiva entre la transparencia y el compromiso organizacional en sus tres dimensiones.
- Hipótesis 7. Se exhibe una correlación positiva entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional.
- Hipótesis 8. Se presenta una correlación positiva entre el desempeño laboral y el compromiso organizacional.
- Hipótesis 9. Existe una correlación positiva entre el desempeño laboral y la satisfacción respectiva.

### MODELO PROPUESTO DE LA INVESTIGACIÓN

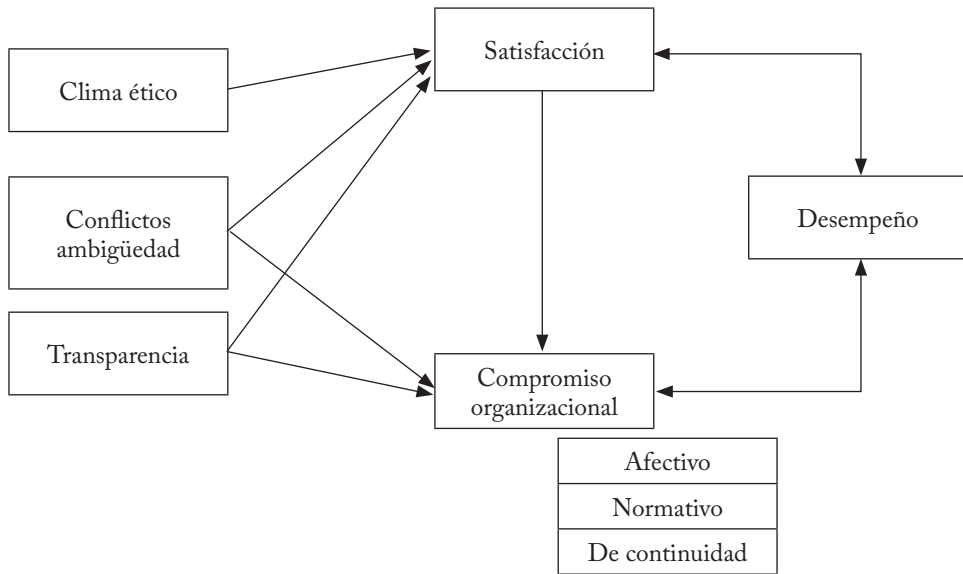
Como resultado de la revisión de la literatura, se diseñó un modelo gráfico como base para explicar y observar las diversas relaciones propuestas entre las variables involucradas en la presente investigación (véase la figura 1). Nótese la doble cabeza de las flechas conectando el desempeño con el compromiso y la satisfacción, pues en la actualidad hay dos posturas respecto a la dirección de la influencia: la satisfacción conduce a un incremento en el desempeño o a la inversa. Así, Kaplan y Norton (1997:143) indicaron: “[...] los empleados satisfechos son una condición previa para el aumento de la productividad, de la rapidez de reacción, la calidad y el servicio al cliente”. Ejemplos de investigaciones sobre esta postura pueden encontrarse en Katz, Kochan y Gobeille (1983) y Huselid (1995). Empero, puede pensarse también en la dirección contraria: el alto desempeño conduce a la satisfacción. Por ejemplo, Schneider, Hanges, Smith y Salvaggio (2003), en un estudio longitudinal durante ocho años en 35 empresas de Estados Unidos, encontraron una relación causal entre el desempeño organizacional (medido en términos de retorno sobre los activos y utilidades por acción) y las actitudes de los trabajadores; su conclusión fue en el sentido de la generación del desempeño, primero, seguido por las actitudes.

Es posible aplicar estas dos posturas también al compromiso. Puede pensarse en una circularidad al respecto.

### MÉTODO

El tipo de estudio realizado en la investigación es correlacional-explicativo, con un diseño *ex post facto* y un tipo de muestreo no probabilístico, utilizando una muestra por conveniencia (Hernández, Fernández y Baptista, 2010).

FIGURA 1  
MODELOS PROPUESTO DE LA INVESTIGACIÓN



FUENTE: elaboración propia.

### *Participantes*

Se tuvo un total de 100 personas participantes, de las cuales 55 fueron hombres y 45 mujeres, trabajadores de diversas empresas del sector comercial (31%), manufacturero (31%) y de servicios (38%); en lo tocante al número de empleados de las empresas, 48% declaró laborar en organizaciones con menos de 150 trabajadores y el 52% restante con 151 trabajadores o más. Todas las empresas se ubican en la zona fronteriza del noroeste de México, en la zona metropolitana de Mexicali, Baja California.

Asimismo, 49% fue menor de 30 años, 32% declaró contar con entre 31 y 35 años, mientras que 19% restante fue mayor de 36 años. Con respecto a la antigüedad en la empresa, 66% tenía menos de cinco años, 26% entre seis y diez años y 8% declaró tener más de diez años de antigüedad. Por otra parte, en cuanto a antigüedad en el puesto de trabajo, 77% tenía menos de cinco años, 19% estaba entre seis y diez años y 4% indicó tener más de diez años de antigüedad.

En la muestra obtenida, 25% de las personas ocupaba posiciones directivas, 69% gerenciales y 6% posiciones de nivel jefatura o supervisión. Finalmente, 15% tenía estudios de posgrado, 70% estudios de profesional y 15% carrera técnica o preparatoria. Es importante mencionar que 35% realizaba sus actividades dentro

de un área de ventas, mientras que 65% tenía labores diarias en otras áreas de la empresa.

### *Instrumento*

Tomando como base el cuestionario presentado por Jaramillo, Prakash y Solomon (2006), se incluyeron los reactivos de clima ético, conflicto y ambigüedad de roles, satisfacción y desempeño laboral.

El constructo de compromiso organizacional se dividió en los tres componentes, tal como lo muestran Meyer y Allen (1919); Mir, Mir y Mosca (2002); Madero (2006).

El cuestionario consistió en 51 reactivos, de los cuales siete están relacionados con el clima ético, tres con el conflicto o ambigüedad de roles, tres con la transparencia, seis de compromiso normativo, seis de compromiso afectivo, seis de compromiso de continuidad, ocho preguntas relacionadas con el desempeño laboral, y dos reactivos sirvieron para evaluar la satisfacción en el trabajo. Las escalas de tipo Likert utilizadas para calificar cada uno de los reactivos fueron de 1 a 5, donde 1 corresponde a la frase “estoy totalmente en desacuerdo” y 5 hace referencia a “estoy totalmente de acuerdo”. Los diez ítems restantes fueron para los datos demográficos.

### *Análisis de los datos*

Para la realización de las diversas actividades estadísticas, se utilizó el software SPSS 14.0 y el NCSS 2007.

El modelo propuesto debería ser probado con un modelo de ecuaciones estructurales (Kline, 2005). Sin embargo, dado el reducido número de casos, no fue posible aplicarlo pues no se cubre el mínimo requerido, inclusive con una corrección sugerida por Herzog y Boomsma (2009). Por ende, esta investigación tiene un carácter exploratorio (Arias Galicia, 2010).

## RESULTADOS

En primer lugar se realizó un análisis factorial exploratorio con la finalidad de verificar la adecuación de los constructos y llevar a cabo la agrupación de los reactivos en cada uno de ellos; se optó por un criterio más estricto del mínimo aceptable: .30 (Hair, Anderson, Tatham y Black, 1999) e incluir dentro de cada factor aquellos reactivos con cargas mayores a .40. Por lo tanto, se promediaron los resultados individuales para la creación del constructo correspondiente.

TABLA 1  
MATRIZ DE COMPONENTES ROTADOS DE LA PRIMERA PARTE  
DEL CUESTIONARIO

	<i>Componente</i>			
	<i>Desempeño</i>	<i>Ética</i>	<i>Transparencia</i>	<i>Conflicto/ ambigüedad del rol</i>
Es importante para las empresas tener un código de ética debidamente formalizado.	.236	<b>.822</b>	.250	-.115
Las empresas debieran exigir el cumplimiento cabal de un código de ética.	.232	<b>.884</b>	.017	-.064
Es importantes para las empresas contar con políticas referentes a un comportamiento ético.	.159	<b>.868</b>	.237	-.011
Las empresas debieran exigir el cumplimiento estricto de las políticas de ética.	.228	<b>.810</b>	.160	.041
La dirección general debe dar a conocer qué comportamientos no serán permitidos.	.335	<b>.771</b>	-.019	.090
Una persona que es sorprendida actuando en forma no ética buscando un beneficio personal, debiera de ser reprimido en forma inmediata.	.084	<b>.650</b>	.274	.325
Una persona que es sorprendida actuando en forma no ética buscando un beneficio para la empresa, debiera de ser reprimido en forma inmediata.	-.004	<b>.557</b>	.397	.396
Recibo diferentes órdenes de dos o más personas.	.158	.109	.131	<b>.765</b>
Me asignan una tarea sin tomar en cuenta que no tengo la capacidad para hacerla.	.019	-.093	.012	<b>.844</b>
Me asignan una tarea sin contar con los adecuados recursos y/o materiales para realizarla.	-.039	.089	-.110	<b>.895</b>

TABLA 1 (CONTINUACIÓN)

	<i>Componente</i>			
	<i>Desempeño</i>	<i>Ética</i>	<i>Transparencia</i>	<i>Conflicto/ ambigüedad del rol</i>
En mi trabajo los objetivos y metas planeadas son dados a conocer en forma clara.	.180	.189	<b>.798</b>	.014
Conozco exactamente lo que mi empresa espera de mí.	.392	.230	<b>.740</b>	.074
Conozco como será evaluado mi desempeño en el trabajo.	.147	.190	<b>.874</b>	-.019
Establezco relaciones efectivas con los clientes y/o compañeros de trabajo.	<b>.757</b>	.386	-.097	-.002
Realizo presentaciones efectivas para los clientes, prospectos, y/o compañeros de trabajo.	<b>.779</b>	.243	-.160	-.012
Logro los objetivos anuales y objetivos que me son asignados.	<b>.790</b>	.390	.005	.081
Conozco cuáles son nuestros servicios y la aplicación de los mismos.	<b>.853</b>	.076	.291	.056
Conozco las necesidades de los clientes y/o compañeros de trabajo, y los procedimientos de trabajo.	<b>.765</b>	.075	.312	.032
Contribuyo con mis ventas y/o trabajo a las ganancias de la empresa.	<b>.833</b>	.194	.241	.015
Doy retroalimentación en forma apropiada y oportuna a la administración.	<b>.760</b>	.065	.257	.053
Mantengo en niveles aceptables los gastos de acuerdo con el presupuesto asignado.	<b>.672</b>	.169	.334	.056
Método de extracción: análisis de componentes principales. Método de rotación: normalización varimax con Kaiser.				

FUENTE: elaboración propia.

TABLA 2  
MATRIZ DE COMPONENTES ROTADOS DEL CUESTIONARIO  
DE MEYER Y ALLEN

	<i>Compromiso</i>		
	<i>Afectivo</i>	<i>Continuidad</i>	<i>Normativo</i>
Me siento como “parte de la familia” en la empresa.	<b>.889</b>	-.115	.135
La empresa tiene un gran significado para mí.	<b>.864</b>	-.066	.233
Me siento emocionalmente apegado a la empresa.	<b>.765</b>	.023	.388
Tengo un gran sentido de pertenencia a la empresa.	<b>.754</b>	-.120	.348
Siento un gran compromiso personal con mi trabajo.	<b>.660</b>	-.326	.357
La mayoría de mis compañeros de trabajo me han aceptado como un miembro más en la empresa.	<b>.643</b>	-.184	.291
En estos días, creo que la gente se cambia de una empresa a otra con mucha frecuencia.	.245	.095	<b>.473</b>
Estar cambiando constantemente de empresa en empresa no me parece ético.	.205	.156	<b>.730</b>
Una de las principales razones por las que continúo trabajando en esta empresa es que creo que la lealtad es importante.	.265	-.145	<b>.775</b>
Tengo un sentimiento de obligación moral en la empresa por todo lo que me ha dado en el tiempo que tengo trabajando para ella.	.323	-.141	<b>.777</b>
Las cosas eran mejores cuando la gente permanencia en la misma empresa la mayor parte de su trayectoria profesional.	.220	.258	<b>.724</b>
He recibido un trato especial en la empresa en que actualmente estoy trabajando y siento que debo corresponder.	<b>.587</b>	-.021	<b>.596</b>
En este momento, permanecer en esta empresa es cuestión de necesidad, más que deseo.	-.222	<b>.669</b>	-.257



TABLA 2 (CONTINUACIÓN)

	<i>Compromiso</i>		
	<i>Afectivo</i>	<i>Continuidad</i>	<i>Normativo</i>
Siento que tengo pocas opciones de trabajo a considerar si dejo esta empresa.	-.079	<b>.833</b>	.139
Considero que una de las causas serias de abandonar esta empresa puede ser la escasez de alternativas de trabajo disponibles.	-.142	<b>.843</b>	.104
Va a ser muy difícil para mí dejar esta empresa en este momento, aún, así quisiera hacerlo.	-.077	<b>.774</b>	.044
Actualmente estoy en esta empresa porque no tengo otras opciones de trabajo.	-.192	<b>.869</b>	.055
Gran parte de mi vida se afectaría si decidiera salir de mi trabajo actual en estos momentos.	.097	<b>.719</b>	.021
Método de extracción: análisis de componentes principales. Método de rotación: normalización varimax con Kaiser.			

FUENTE: Meyer y Allen (1991).

Los resultados pueden verse en la tabla 1, en donde se han marcado con negritas los pesos factoriales significativos.

Los reactivos (dos) pertenecientes a la variable de satisfacción en el trabajo no se sometieron al análisis factorial por su reducido número.

Sólo uno de los reactivos ("He recibido un trato especial en la empresa en que actualmente estoy trabajando y siento que debo corresponder") mostró una carga factorial en dos áreas del compromiso: afectivo y normativo. Se tomó, para la puntuación general, sólo la carga en el área de compromiso normativo.

Una vez obtenidas cada una de las cargas factoriales y observando que cumplían con el criterio de aceptación, se procedió a agrupar los reactivos correspondientes para obtener el promedio de cada uno de los constructos.

Con la finalidad de analizar las asociaciones entre las variables incluidas en la investigación presente, se preparó la tabla 3.

Es importante señalar las intensas correlaciones entre el clima ético con la transparencia ( $r = .412, p < 0.01$ ), la satisfacción ( $r = .489, p < 0.01$ ), el compromiso afectivo ( $r = .544, p < 0.01$ ), el compromiso normativo ( $r = .421, p < 0.01$ ) y el desempeño ( $r = .487, p < 0.01$ ); en cambio, la asociación con la ambigüedad en los roles ( $r = .168, p > .05$ ) fue prácticamente nulo ( $r = .168, p > 0.05$ ); algo semejante ocurrió con el compromiso de continuidad ( $r = -.125, p > 0.05$ ).

TABLA 3  
MATRIZ DE CORRELACIONES ENTRE LAS VARIABLES CONSIDERADAS  
EN LA INVESTIGACIÓN (N = 100)

<i>Variables</i>	<i>Ética</i>	<i>Ambigüedad</i>	<i>Transparencia</i>	<i>Satisfacción</i>	<i>Compromiso afectivo</i>	<i>Compromiso normativo</i>	<i>Compromiso de continuidad</i>
Ambigüedad/conflicto del rol	0.168						
Transparencia	0.412**	0.059					
Satisfacción	0.489**	0.119	0.520**				
Compromiso afectivo	0.544**	0.175	0.561**	0.744**			
Compromiso normativo	0.421**	0.343**	0.289*	0.520**	0.612**		
Compromiso de continuidad	-0.125	0.249*	-0.227*	-0.257*	-0.262*	0.023	
Desempeño	0.487**	0.097	0.361**	0.630**	0.578**	0.391**	-0.085

\*  $p \leq .05$ ; \*\*  $p \leq .01$ .

FUENTE: elaboración propia.

Es relevante mencionar también la fuerte relación existente entre la satisfacción en el trabajo y la transparencia ( $r = 0.520, p < 0.01$ ), en tanto que la primera variable mencionada con el conflicto/ambigüedad de roles no mostró relación significativa ( $r = .119, p > .05$ ).

El compromiso afectivo, aparte de su conexión mencionada antes con la ética, mostró también asociaciones intensas con la transparencia ( $r = 0.561, p < 0.01$ ) y la satisfacción ( $r = 0.744, p < 0.01$ ); de hecho, ésta fue la correlación más alta encontrada.

El compromiso normativo, además de la correlación con la ética, como se explicó anteriormente, mostró intensidad con la transparencia ( $r = 0.289, p < 0.05$ ), la satisfacción ( $r = 0.520, p < 0.01$ ), y el compromiso afectivo ( $r = 0.612, p < 0.01$ ); en cambio, la asociación con la ambigüedad fue de  $r = 0.343, p < 0.01$ . En la sección de “Comentarios” se ofrecerá una conjetura provisional respecto a este inesperado resultado.

El compromiso de continuidad exhibió una asociación con la ambigüedad ( $r = 0.249, p < 0.05$ ), la transparencia ( $r = -0.227, p < 0.05$ ), la satisfacción ( $r = -0.257, p < 0.05$ ) y el compromiso afectivo ( $r = -0.262, p < 0.01$ ).

El desempeño, como ya se indicó, mostró correlación positiva con la ética; además, con la transparencia ( $r = 0.361, p < 0.01$ ), la satisfacción ( $r = 0.630, p < 0.01$ ), el compromiso afectivo ( $r = 0.578, p < 0.01$ ) y el compromiso normativo ( $r = 0.391, p < 0.01$ ). Estas asociaciones van en consonancia con los aspectos teóricos.

En virtud de que el clima ético y la transparencia tuvieron altas correlaciones con la satisfacción y de su utilización como posibles estrategias para incrementar la satisfacción laboral, se procedió a llevar a cabo un análisis de regresión. Se incluyó también el conflicto/ambigüedad del rol pues otra estrategia consistiría en llevar a cabo acciones para aclarar las tareas. Las cifras correspondientes aparecen en la tabla 4. Sólo el clima ético ( $\beta = 0.276, p = 0.003$ ) y la transparencia en los diversos procesos de gestión empresarial ( $\beta = 0.449, p = 0.044$ ), sobre todo esta última, fueron las variables con repercusión en la satisfacción laboral. El modelo mostró un coeficiente de determinación ( $R^2$ ) de 0.399, es decir, la varianza explicada fue de prácticamente 40 por ciento.

Debido al señalamiento teórico respecto a la incidencia de los constructos clima ético, conflicto/ambigüedad y transparencia sobre el compromiso organizacional, se procedió a llevar a cabo un análisis de regresión y se encontró que el clima ético ( $\beta = 0.324, p = 0.000$ ) y la transparencia en los diversos procesos de gestión empresarial ( $\beta = 0.449, p = 0.000$ ) resultaron como antecedentes del compromiso afectivo. Como puede verse en la tabla 5, el modelo mostró un porcentaje de 46% de explicación de la varianza ( $R^2 = 0.463$ ).

TABLA 4  
PESOS RELATIVOS DE LAS VARIABLES INDEPENDIENTES  
SOBRE LA SATISFACCIÓN EN EL TRABAJO

<i>Modelo</i>	<i>Coefficientes no estandarizados</i>		<i>Coefficientes estandarizados</i>	<i>t</i>	<i>Sig.</i>
	<i>B</i>	<i>Error típ.</i>	$\beta$		
(Constante)	1.394	.381		3.659	.000
Ética	.286	.093	.276	3.060	.003
Ambigüedad/conflicto del rol	.028	.061	.036	.455	.650
Transparencia	.375	.075	.449	5.033	.000

FUENTE: elaboración propia.

TABLA 5  
PESOS RELATIVOS DE LAS VARIABLES INDEPENDIENTES  
SOBRE EL COMPROMISO AFECTIVO

<i>Modelo</i>	<i>Coefficientes no estandarizados</i>		<i>Coefficientes estandarizados</i>	<i>t</i>	<i>Sig.</i>
	<i>B</i>	<i>Error típ.</i>	$\beta$		
(Constante)	.455	.394		1.157	.250
Ética	.367	.097	.324	3.797	.000
Ambigüedad/conflicto del rol	.070	.063	.084	1.112	.269
Transparencia	.411	.077	.449	5.328	.000

FUENTE: elaboración propia.

Ahora bien, utilizando como variable dependiente el compromiso normativo, se observa que tanto el clima ético ( $\beta = 0.255$ ,  $p = 0.011$ ) como el conflicto/ambigüedad ( $\beta = 0.257$ ,  $p = 0.004$ ) y la transparencia ( $\beta = 0.253$ ,  $p = 0.011$ ) influyeron directamente, el modelo dio un coeficiente de determinación ( $R^2$ ) de 0.287. Los resultados aparecen en la tabla 6.

También se realizó el análisis de regresión considerando como variable dependiente el compromiso de continuidad; puede observarse que el conflicto de rol/ambigüedad influyó positivamente ( $\beta = 0.280$ ,  $p = 0.004$ ), en tanto que la transparencia lo hizo negativamente ( $\beta = -0.241$ ,  $p = 0.026$ ) (véase la tabla 7).

Debido a que cada uno de los componentes del compromiso organizacional puede constituir aspectos relevantes en el desempeño, se procedió a un análisis de regresión, donde se encontró que el compromiso afectivo ( $\beta = 0.560$ ,  $p = 0.000$ ) fue el único con influencia en el desempeño (los resultados aparecen en la tabla 8); el modelo mostró un coeficiente de determinación ( $R^2$ ) de 0.316.

TABLA 6  
PESOS RELATIVOS DE LAS VARIABLES SOBRE EL COMPROMISO NORMATIVO

<i>Modelo</i>	<i>Coefficientes no estandarizados</i>		<i>Coefficientes estandarizados</i>	<i>t</i>	<i>Sig.</i>
	<i>B</i>	<i>Error típ.</i>	$\beta$		
(Constante)	1.078	.425		2.535	.013
Ética	.272	.104	.255	2.603	.011
Ambigüedad/conflicto del rol	.200	.068	.257	2.939	.004
Transparencia	.217	.083	.253	2.604	.011

FUENTE: elaboración propia.

TABLA 7  
PESOS RELATIVOS DE LAS VARIABLES INDEPENDIENTES  
SOBRE EL COMPROMISO DE CONTINUIDAD

<i>Modelo</i>	<i>Coefficientes no estandarizados</i>		<i>Coefficientes estandarizados</i>	<i>t</i>	<i>Sig.</i>
	<i>B</i>	<i>Error típ.</i>	$\beta$		
(Constante)	3.363	.545		6.171	.000
Ética	-.076	.134	-.061	-.567	.572
Ambigüedad/conflicto del rol	.254	.087	.280	2.917	.004
Transparencia	-.241	.107	-.241	-2.256	.026

FUENTE: elaboración propia.

#### COMENTARIOS, CONCLUSIONES E IMPLICACIONES GERENCIALES

Como puede verse, el clima ético y la satisfacción laboral exhibieron una relación positiva ( $r = 0.488, p < 0.01$ ); por lo tanto, se aprueba la hipótesis 1 como válida.

Los constructos de conflicto/ambigüedad de roles y satisfacción laboral no mostraron relación alguna entre ambas; por ende, se rechaza la hipótesis 2.

De acuerdo con los resultados obtenidos, la transparencia y la satisfacción laboral estuvieron correlacionadas positivamente; por lo tanto, se aprueba la hipótesis 3 ( $r = 0.520, p < 0.01$ ).

TABLA 8  
PESOS RELATIVOS DE LAS VARIABLES INDEPENDIENTES SOBRE EL DESEMPEÑO

<i>Modelo</i>	<i>Coefficientes no estandarizados</i>		<i>Coefficientes estandarizados</i>	<i>t</i>	<i>Sig.</i>
	<i>B</i>	<i>Error típ.</i>	$\beta$		
(Constante)	1.648	.269		6.132	.000
Afectivo	.329	.072	.560	4.571	.000
Normativo	.015	.074	.024	.206	.837
Continuidad	.044	.049	.082	.902	.369

FUENTE: elaboración propia.

Enseguida se presenta un resumen de las hipótesis 4, 5 y 6, con las relaciones obtenidas entre las variables mencionadas en el mismo (véase la tabla 9).

El tercer bloque de hipótesis corresponde a la relación entre el desempeño y el compromiso organizacional; se observan relaciones positivas con el compromiso

TABLA 9  
RESUMEN DE LAS HIPÓTESIS 4, 5, 6 y 7  
RELATIVAS A LAS TRES FACETAS DEL COMPROMISO

	<i>Afectivo</i>	<i>Normativo</i>	<i>De continuidad</i>
Hipótesis 4: Clima ético	Se aprueba como válida y se acepta la hipótesis pues $r = 0.544, p \leq 0.01$	Se acepta la hipótesis: $r = 0.421, p \leq 0.01$	Se rechaza la hipótesis pues $r = -0.125, p > .05$
Hipótesis 5: Ambigüedad/ conflicto del rol	Se rechaza la hipótesis pues $r = 0.175, p \leq 0.01$	Se rechaza la hipótesis: $r = 0.343, p \leq 0.01$	Se rechaza ya que $r = 0.250, p \leq 0.05$
Hipótesis 6: Transparencia	Se aprueba como válida y se acepta la hipótesis $r = 0.561, p \leq 0.01$	Se aprueba: $r = 0.289, p \leq 0.01$	No se acepta pues resultó una relación negativa $r = -0.227, p \leq 0.05$
Hipótesis 7: Satisfacción en el trabajo	Se toma como verdadera pues $r = 0.744, p \leq 0.01$	Se acepta: $r = 0.520 \leq 0.01$	Se acepta pues $r = -0.257, p \leq 0.05$

FUENTE: elaboración propia.

afectivo ( $r = 0.578$ ,  $p < 0.01$ ) y el compromiso normativo ( $r = 0.391$ ,  $p < 0.01$ ), mientras que con el compromiso de continuidad no existió relación. Por ende, la hipótesis 8 se acepta parcialmente.

Finalmente, la hipótesis 9 indica la existencia de una correlación positiva entre el desempeño laboral y la satisfacción laboral; de acuerdo con los resultados obtenidos, se aprueba, pues  $r = 0.630$  ( $p < 0.01$ ).

Como puede verse, el desempeño laboral y el compromiso organizacional están correlacionados parcialmente, pues sólo el compromiso afectivo y el normativo presentan niveles de significación válidos; en cambio con el compromiso de continuidad no se presentó relación. El desempeño, el compromiso afectivo y el compromiso normativo sí mostraron coeficientes de correlación válidos, mientras que el compromiso de continuidad no presentó relación; por lo tanto, con este argumento se acepta la hipótesis 8 como parcialmente verdadera.

Con base en los resultados obtenidos anteriormente, se comprueba una vez más la importancia del clima ético en la organización, así como las diversas iniciativas y estrategias para fortalecer y apoyar la claridad de las actividades por realizar en un puesto de trabajo, así como la transparencia en los procesos de gestión empresarial. De esta manera, puede concluirse que el fomento de esos aspectos favorecen la disminución del nivel de estrés en las personas y, por ende, se refleja en la mejora de la satisfacción laboral.

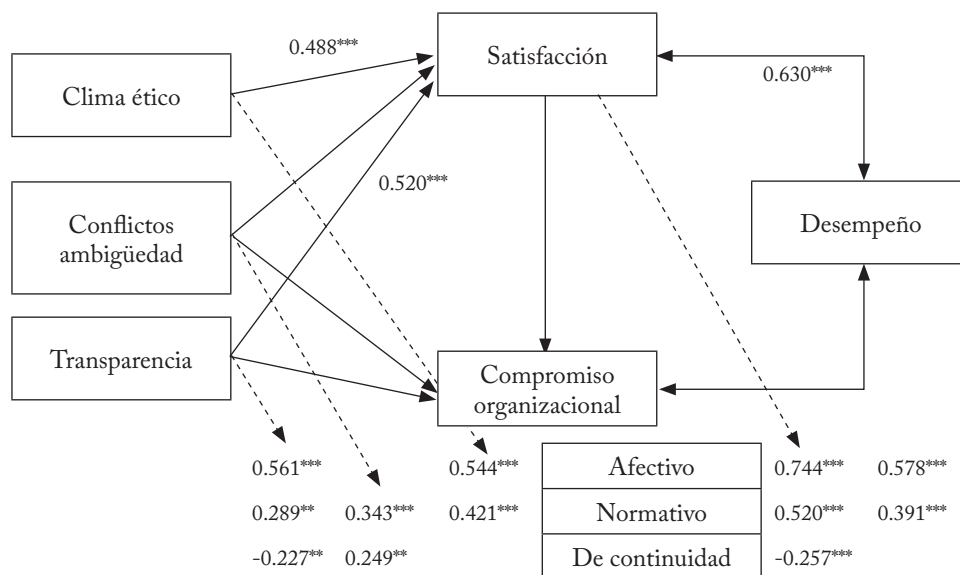
La satisfacción en el trabajo es una variable ampliamente estudiada en las investigaciones desde el punto de vista organizacional, sin embargo, las teorías respecto a la rotación externa del personal han sugerido que ésta ocurre porque a los individuos no les agrada su trabajo y entonces buscan otras alternativas pues se ha debilitado el nivel de compromiso generado (Littlewood, 2003, 2004).

Según los resultados de esta investigación, la indefinición de funciones, la asignación de tareas, la delegación de responsabilidades sin tener en cuenta la existencia de recursos o la capacidad para desarrollarla, son causantes de distrés y, por lo tanto, generadores de insatisfacción.

A continuación se presentan los detalles de las relaciones entre las variables analizadas en esta investigación de acuerdo con el modelo planteado (véase la figura 2). Las cifras insertas a los lados del compromiso deben leerse verticalmente; así, la transparencia exhibió una correlación de 0.561 con el compromiso afectivo, una de 0.289 con el normativo y una de -0.227 con el de continuidad.

Se observa que la correlación más alta con la satisfacción laboral es la transparencia (0.520). Con respecto al compromiso organizacional, observamos que el compromiso afectivo y la transparencia presentan la correlación más alta (0.561), seguida del clima ético (0.544), mientras que con el compromiso de continuidad se encontró correlación negativa.

FIGURA 2  
MODELO PROPUESTO DE LA INVESTIGACIÓN CON RESULTADOS ESTADÍSTICOS



Niv. de sig. \* $p \leq 0.1$ , \*\* $p \leq 0.05$ , \*\*\* $p \leq 0.01$

FUENTE: elaboración propia.

En consecuencia puede concluirse lo siguiente: al existir un clima laboral con reglamentos claros y definiciones de actividades y roles transparentes, diseñadas y revisadas desde el punto de vista ético, así como esquemas de medición claros y entendibles, se llega a generar una identidad entre el personal y la organización, lo cual se refleja en el compromiso, principalmente desde el punto de vista afectivo (0.744), y en la satisfacción de las personas en su puesto de trabajo.

Respecto a la satisfacción laboral y el desempeño, se presentó una correlación positiva (0.630), confirmándose que mientras se fomente la satisfacción de los trabajadores, se puede mejorar su desempeño. Algo semejante ocurre con el compromiso afectivo y su influencia en el desempeño, lo cual coincide con los resultados de Meyer, Paunonen, Gellatly, Goffin y Jackson (1989) en unos supermercados de Canadá.

Desde el punto de vista gerencial, los resultados sugieren la importancia de seleccionar y contratar personas con altos estándares morales a fin de fomentar el clima ético, establecer las bases para la satisfacción en el trabajo y el compromiso afectivo y el normativo. Es preciso considerar que esto también puede tener efectos adversos si este tipo de trabajador se encuentra con una organización que en la práctica incurre en políticas y prácticas formales o informales poco éticas,



pues la persona entraría en conflicto cognitivo y conductual. Este indicio se ve reforzado por una investigación de Biron en Israel (2010) entre 337 trabajadores de diversas áreas económicas: los comportamientos poco éticos de los supervisores condujeron a conductas semejantes en los subordinados. Algo semejante ocurrió cuando los supervisores eran considerados abusivos o la organización brindaba poco apoyo a sus empleados.

En una revisión de las investigaciones al respecto, Simha y Cullen (2011) concluyen que, en términos generales, los climas éticos con énfasis en el interés colectivo conducen a comportamientos favorables a la organización.

Una forma de abuso del poder jerárquico en las organizaciones ocurre cuando el jefe realiza intencionalmente acciones para entorpecer el desempeño de un subordinado; por ejemplo, cuando le asigna tareas para las cuales no tiene las competencias o no le proporciona los recursos y condiciones para poder realizarlas; esta situación sugiere que el trabajador reacciona en cuanto a su nivel de compromiso hacia la organización y quizá también disminuyendo su desempeño.

Construir, por parte del directivo, un entorno de trabajo y convivencia saludable es una inversión organizacional con réditos altos en cuanto al compromiso afectivo y normativo del trabajador con la organización, así como la aplicación de los estándares éticos de aquél para corresponder a los beneficios recibidos por parte de la organización.

La evidencia estadística aquí mostrada y las implicaciones gerenciales emanadas de ella son muy consistentes con la proporcionada en estudios previos en organizaciones y trabajadores mexicanos. Esta nueva evidencia se acumula y apunta claramente a la relevancia de capacitar a supervisores, gerentes y directivos en la administración y construcción de un entorno de trabajo saludable y armonioso, y no solamente enfocarse a la tarea.

Los componentes del compromiso organizacional han sido líneas de investigación muy relevantes en los últimos años (por ejemplo, en una búsqueda en la base internacional de artículos EBSCO efectuada el 23 de febrero de 2013, se encontraron 9 258 artículos científicos publicados con la palabra clave “compromiso” en el título); no obstante, es necesario seguir trabajando en ello, principalmente en el análisis del compromiso de continuidad, pues en los resultados de la presente investigación fue el constructo con mayor número de correlaciones negativas.

Algunos resultados intrigantes, merecedores de mayor profundización, son los relativos a las correlaciones entre el compromiso normativo y la ambigüedad ( $r = 0.343, p < 0.01$ ). Sólo a manera de hipótesis, puede pensarse en el sentimiento de responsabilidad de las personas para mejorar la nebulosidad respecto al trabajo. Por su parte, el compromiso de continuidad exhibió asociación con la ambigüedad ( $r = 0.249, p < 0.05$ ), lo cual puede indicar la necesidad de permanecer

por la inversión en tiempo en la organización, por ejemplo, a pesar de la nebulosidad del trabajo. De la misma manera, la ambigüedad en el rol mostró pesos significativos en cuanto al compromiso normativo y el de continuidad ( $\beta = .257$ ,  $p = .004$  y  $\beta = .280$ ,  $p = .004$ , respectivamente); tal vez las explicaciones provisionales mencionadas antes se apliquen también aquí. En cambio, las correlaciones de la ambigüedad con la transparencia ( $r = -0.227$ ,  $p < 0.05$ ), la satisfacción ( $r = -0.257$ ,  $p < 0.05$ ) y el compromiso afectivo ( $r = -0.262$ ,  $p < 0.01$ ) son las esperadas teóricamente, pues en estos casos los otros dos tipos de compromiso muestran asociaciones positivas.

Para el futuro se sugiere aplicar el instrumento de medición a una muestra diferente de personas con la finalidad de generalizar los resultados obtenidos a otras ramas de actividad económica. Desde este mismo enfoque y con información obtenida en muestras distintas, sería necesario realizar estudios adicionales, considerando niveles jerárquicos así como diferentes áreas funcionales de las organizaciones e incluso identificar puestos específicos, como pueden ser compradores, vendedores o algunos otros.

Igualmente, deberá investigarse las posibles asociaciones entre algunas variables demográficas y el ambiente ético. Por ejemplo, Tang y Sutarso (2012) encontraron mayor proclividad de los varones a cometer actos deshonestos en las organizaciones. Por ende, si la dirección está a cargo de una mujer quizás existirá menos probabilidad de generar un clima poco ético.

Seguramente la ampliación del presente trabajo mediante métodos cualitativos, especialmente de entrevistas o grupos focales, ayudará a despejar las incógnitas respecto a las relaciones positivas entre el compromiso de continuidad y las otras variables, ya señaladas.

Es importante mencionar las limitaciones del presente trabajo; entre las principales puede mencionarse el reducido tamaño de la muestra. Asimismo, es conveniente analizar otras regiones del país y otras organizaciones.

También es importante analizar otras perspectivas teóricas con sus correspondientes investigaciones empíricas. Por ejemplo, Meyer, Becker y Vandenberghe (2004) propusieron la integración de diversos enfoques conceptuales (compromiso, motivación, establecimiento de metas, autodeterminación y regulación de metas), a fin de ampliar las posibilidades de intervención en las organizaciones para aumentar el desempeño y la calidad de vida de las personas.

Finalmente, las implicaciones para la práctica diaria de la gerencia parecen muy claras, no sólo a partir de los resultados de esta investigación sino con el apoyo de muchas otras mencionadas previamente: incrementar la satisfacción en el trabajo (elemento importante de la calidad de vida) puede ayudar a elevar el compromiso y el desempeño.

## BIBLIOGRAFÍA

- ARDICHVILI, A.; D. JONDLE, B. KOWSKIE, E. CORNACHIONE y J. Li (2012), "Ethical Cultures in Large Business Organizations in Brazil, Russia, India, and China", en *Journal of Business Ethics*, vol. 105, núm. 4, pp. 415-428.
- ARIAS GALICIA, L.F. (1983), "El inventario de factores organizacionales", en *Contaduría y Administración*, núm. 123, México, UNAM, pp. 73-90.
- ARIAS GALICIA, L.F. (2005), "El compromiso personal hacia la organización: algunos antecedentes y consecuentes en México y en Perú", tesis de doctorado en Ciencias de la Administración, México, UNAM.
- ARIAS GALICIA, L.F. (2010), *Metodología de la investigación*, México, Trillas.
- BABIN, B.J.; J.S. BOLES y D.P. ROBIN (2000), "Representing the Perceived Ethical Work Climate among Marketing Employees", en *Academy of Marketing Science Journal*, vol. 28, núm. 3, pp. 345-359.
- BASS, K.; T. BARNET y G. BROWN (1998), "The Moral Philosophy of Sales Managers and its Influence on Ethical Decision Making", en *The Journal of Personal Selling & Sales Management*, vol. 18, núm. 2, pp. 1-17.
- BETANZOS DÍAZ, N.; P. ANDRADE PALOS y F. PAZ RODRÍGUEZ (2005), "Compromiso organizacional en una muestra de trabajadores mexicanos", en *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, núm. 22, Madrid, Colegio Oficial de Psicólogos de Madrid, pp. 25-43.
- BETANZOS DÍAZ, N. y F. PAZ RODRÍGUEZ (2007), "Análisis psicométrico del compromiso organizacional como variable actitudinal", en *Anales de Psicología*, núm. 23, Murcia, Universidad de Murcia, pp. 207-215.
- BIRON, M. (2010), "Negative Reciprocity and the Association between Perceived Organizational Ethical Values and Organizational Deviance", en *Human Relations*, vol. 63, núm. 6, pp. 875-897.
- BRAVO, M.J.; J.M. PEIRÓ, I. RODRIGUEZ y W. WHITELY (2003), "Social Antecedents of the Role Stress and Career-Enhancing Strategies of Newcomers to Organizations: A Longitudinal Study", en *Work & Stress*, vol. 17, núm. 3, pp. 195-217.
- BRICE, W. (2012), "The Effects of Ethnic Culture on Managerial Attitudes and Practices: A Survey in Hong Kong, Taiwan and China", en *International Journal of Management*, vol. 29, núm. 1, Wiley, pp. 267-278.
- BROWN, S.P. y R.A. PETERSON (1993), "Antecedents and Consequences of Salesperson Job Satisfaction: Meta-Analysis and Assessment of Causal Effects", en *Journal of Marketing Research*, núm. 30, pp. 63-77.
- BROWN, S.P. y T.W. LEIGH (1996), "A New Look at Psychological Climate and its Relationship to Job Involvement, Effort, and Performance", en *Journal of Applied Psychology*, vol. 81, Washington, APA, pp. 358-368.

- HAIR Jr., J.F.; R.E. ANDERSON, R.L. TATHAM y W.C. BLACK (1999), *Análisis multivariante*, Madrid, Pearson.
- HAMIDI, Y. y H. EIVAZI (2010), "The Relationships among Employees' Job Stress, Job Satisfaction, and the Organizational Performance of Hamadan Urban Health Centers", en *Social Behavior and Personality*, vol. 38, pp. 963-968.
- HELLRIEGEL, D. y J. SLOCUM (2009), *Comportamiento organizacional*, México, Cengage Learning.
- HERNÁNDEZ SAMPIERI, R.; C. FERNÁNDEZ COLLADO y L. BAPTISTA (2010), *Metodología de la investigación*, México, McGraw-Hill.
- HERZOG, W. y A. BOOMSMA (2009), "Small-Sample Robust Estimators of Non-Centrality-Based and Incremental Model Fit", en *Structural Equation Modeling*, núm. 16, pp. 1-27.
- HUSELID, M. (1995), "The Impact of Human Resource Management Practices Turnover, Productivity and Corporate Financial Performance", en *Academy of Management Journal*, vol. 38, núm. 3, Nueva York, Academy of Management, pp. 635-672.
- KAPLAN, R.S. y D.P. NORTON (1997), *El cuadro de mando integral: The Balance Score Card*, Barcelona, Gestión 2000.
- KATZ, D. y R.L. KAHN (1977), *Psicología social de las organizaciones*, México, Trillas.
- KATZ, H.C.; T.A. KOCHAN y K.R. GOBEILLE (1983), "Industrial Relations Performance, Economic Performance, and QWL Programs: An Interplant Analysis", en *Industrial and Labor Relations Review*, vol. 37, núm. 1, pp. 3-16.
- KLINE, R. (2005), *Principles and Practice of Structural Equation Modeling*, Nueva York, Guilford.
- JARAMILLO, F.; J. MULKI y G.W. MARSHALL (2005), "A Meta-Analysis of the Relationship between Organizational Commitment and Salesperson Job Performance: 25 Years of Research", en *Journal of Business Research*, vol. 58, pp. 705-714.
- JARAMILLO, F.; M.J. PRAKASH y P. SOLOMON (2006), "The Role of Ethical Climate on Salesperson's Role Stress, Job Attitudes, Turnover Intention, and Job Performance", en *Journal of Personal Selling and Sales Management*, vol. 26, pp. 271-282.
- LITTLEWOOD ZIMMERMANN, H. (2003), "Meta-análisis del apoyo organizacional percibido y compromiso organizacional en organizaciones mexicanas", en *Revista Interamericana de Psicología Ocupacional*, vol. 22, núm. 2, Medellín, Cincel, pp. 45-56.

- LITTLEWOOD ZIMMERMANN, H. (2004), “Análisis factorial confirmatorio y modelamiento de ecuación estructural de variables afectivas y cognitivas”, en *Revista Interamericana de Psicología Ocupacional*, vol. 23, núm. 1, Medellín, Cincel, pp. 27-37.
- LOW, T.W.; L. FERRELL y P. MANSFIELD (2000), “A Review of Empirical Studies Assessing Ethical Decision Making in Business”, en *Journal of Business Ethics*, vol. 25, núm. 3, pp. 185-205.
- MADERO GÓMEZ, S.M. (2006), “Sistemas de retribución variable: un estudio de la utilización de los bonos por desempeño en México”, tesis de doctorado, Universidad de Deusto-San Sebastián.
- MADERO, S. y R. FLORES (2009), “Predictores de la disposición de trabajadores mexicanos a aceptar el teletrabajo”, en *Revista Investigación y Ciencia de la Universidad Autónoma de Aguascalientes*, núm. 43, Aguascalientes, UAA, pp. 24-29.
- MEYER, J.P.; S.V. PAUNONEN, I.R. GELLATLY, R.D. GOFFIN y D.N. JACKSON (1989), “Organizational Commitment and Job Performance: It’s the Nature of the Commitment that Counts”, en *Journal of Applied Psychology*, vol. 74, núm. 1, Washington, APA, pp. 152-156.
- MEYER, J.P. y N.J. ALLEN (1991), “A Three-Component Conceptualization of Organizational Commitment”, en *Human Resource Management Review*, núm. 1, pp. 61-98.
- MEYER, J.P.; T.E. BECKER y C. VANDENBERGHE (2004), “Employee Commitment and Motivation: A Conceptual Analysis and Integrative Model”, en *Journal of Applied Psychology*, vol. 89, núm. 6, Washington, APA, pp. 991-1007.
- MIR, A.; R. MIR y J.B. MOSCA (2002), “The New Age Employee: An Exploration of Changing Employee-Organization Relations”, en *Public Personnel Management*, vol. 31, núm. 2, pp. 187-200.
- QURESHI, J.A.; K. HAYAT, A. MEHWISH y N. SARWAT (2011), “Impact of Job Satisfaction and Organizational Commitment on Performance, Evidence from Pakistan”, en *Interdisciplinary Journal of Contemporary Research in Business*, vol. 3, núm. 4, pp. 642-657.
- RAM, N.; I. KHOSO, A.A. SHAH, F.R. CHANDIO y F.M. SHAIKIH (2011), “Role Conflict and Role Ambiguity as Factors in Work Stress among Managers: A Case Study of Manufacturing Sector in Pakistan”, en *Asian Social Science*, vol. 7, núm. 2, pp. 113-118.
- RIZZO, J.R.; R.J. HOUSE y S.L. LIRTZMAN (1970), “Role Conflict and Ambiguity in Complex Organizations”, en *Administrative Science Quarterly*, vol. 15, pp. 150-162.

- ROBBINS, S. y T. JUDGE (2009), *Comportamiento organizacional*, México, Pearson.
- SAGER, J.K. (1994), "A Structural Model Depicting Salespeople's Job Stress", en *Journal of the Academy of Marketing Science*, vol. 22, núm. 1, pp. 74-84.
- SCHNEIDER, B.; P.J. HANGES, D.B. SMITH y A.N. SALVAGGIO (2003), "Which Comes First: Employee Attitudes or Organizational Financial and Market Performance?", en *Journal of Applied Psychology*, vol. 88, núm. 5, Washington, APA, pp. 836-851.
- SCHWEPKER Jr., C. (2003), "An Exploratory Investigation of the Relationship between Ethical Conflict and Salesperson Performance", en *The Journal of Business & Industrial Marketing*, vol. 18, núm. 4-5, pp. 435-447.
- SCHWEPKER JR., C.; O. FERREL y T.N. INGRAM (1997), "The Influence of Ethical Climate and Ethical Conflict on Role Stress in the Sales Force", en *Academy of Marketing Science Journal*, vol. 25, núm. 2, pp. 99-109.
- SIMHA, A. y J.B. CULLEN (2011), "Ethical Climates and their Effects on Organizational Outcomes: Implications from the Past and Prophecies for the Future", en *Academy of Management Perspectives*, noviembre, Nueva York, Academy of Management, pp. 20-34.
- SIMS, R.L. y G. KROECK (1994), "The Influence of Ethical Fit on Employee Satisfaction, Commitment and Turnover", en *Journal of Business Ethics*, vol. 13, pp. 939-948.
- SINGH, J. (1998), "Striking a Balance in Boundary-Spanning Positions: An Investigation on Some Unconventional Consequences of Job Stressors and Job Characteristics on Job Outcomes of Salespeople", en *Journal of Marketing*, vol. 62, núm. 3, pp. 69-86.
- TANG, T.L.P. *et al.* (2011), "The Love of Money is the Root of all Evil: Pay Satisfaction and CPI as Moderators", en *Best Paper Proceedings of the 2011 Annual Meeting of the Academy of Management*, núm. 1, San Antonio Texas, pp. 1-6.
- TANG, T.L.P. y T. SUTARSO (2012), "Falling or not Falling into Temptation? Multiple Faces of Temptation, Monetary Intelligence, and Unethical Intentions Across Gender", en *Journal of Business Ethics*, vol. 41, núm. 1, pp. 97-126.
- TRANSPARENCIA INTERNACIONAL (2013), "Corruption Perception Index", 8 de febrero, disponible en <<http://www.transparency.org/research/cpi/overview>>.
- USSAHAWANITCHAKIT, P. (2008), "Building Job Satisfaction of Certified Public Accountants (CPAs) in Thailand: Effects of Role Stress through Role Conflict, Role Ambiguity, and Role Overload", en *Journal of Academy of Business and Economics*, núm. 8, pp. 12-22.

- VALENTINE, S. y T. BARNETT (2003), "Ethics Code Awareness, Perceived Ethical Values and Organizational Commitment", en *Journal of Personal Selling & Sales Management*, vol. 23, núm. 4, pp. 359-367.
- VALENTINE, S. y G. FLEISCHMAN (2004), "Ethics Training and Businesspersons' Perceptions of Organizational Ethics", en *Journal of Business Ethics*, vol. 52, núm. 4, pp. 381-390.

## 14. Qualidade de vida no trabalho: relações com poder e valores organizacionais

*Helenides Mendonça\**  
*Maria Cristina Ferreira\*\**  
*Daniella Pereira de Deus\*\*\**

### RESUMEN

*Introducción.* El concepto de calidad de vida ha recibido múltiples definiciones provenientes de muy diversos autores. Una concepción integral es la ofrecida por Walton (1973). Para evaluar la calidad de vida en el trabajo, de acuerdo con el autor citado, Petroski (2005) diseñó un instrumento al respecto. De ahí pueden desprenderse las consideraciones de los trabajadores relativas a las fuentes de poder y la calidad de vida en el trabajo con mediación de la congruencia entre los valores deseados y los actuados por la organización. *Método.* La muestra estuvo compuesta por 173 trabajadores brasileños del sector privado y 54 del público en Brasil, con escolaridad de educación media preponderantemente; 51% de sexo masculino y 47% del femenino (el resto no proporcionó el dato). Aparte del cuestionario de Petroski (2005), se aplicó el Inventario de Valores Organizacionales de Tamayo, Mendes y Paz (2000), la Escala de Percepción de Bases de Poder de Flauzino (1999), y la Escala de Percepción de Calidad de Vida en el Trabajo, de Petroski (2005). Este último instrumento fue sometido a un análisis factorial, el cual rindió los ocho factores propuestos por Walton (1973) aunque los reactivos no se conformaron a lo previsto y, además, sólo un factor explicó el 32.59% de la varianza mientras los otros siete en conjunto alcanzaron el 19.78%. Por lo tanto, sólo se trabajó con ese único factor. *Resultados.* Para el análisis de los datos se tomaron como variables independientes el poder legítimo para es-

\* Pontificia Universidade Católica de Goiás.

\*\* Universidade Salgado de Oliveira.

\*\*\* Faculdade Sul Americana.



tablecer reglas y el poder de distribuir recursos (dinero, materiales y personal), como variable mediadora se estableció la discrepancia con los valores actuados de la organización; la variable dependiente fue la calidad de vida. Se encontró una relación positiva entre la primera variable independiente y la mediadora, mientras que la relación fue negativa entre esta última y el poder de distribuir recursos. Estas relaciones se hallaron empleando ecuaciones de regresión jerárquica. *Comentarios.* Surgió la duda respecto al instrumento de Petroski (2005); quizá las diferencias con los resultados de esta investigación se deben a la variedad de muestras pues en el estudio original se trabajó con profesores universitarios. Los resultados indican también que los trabajadores consideran mayor calidad de vida cuando perciben el valor legítimo de coordinar las actividades y reglamentar las normas de funcionamiento en las organizaciones; en cambio, la relación es negativa entre la calidad y el poder para asignar los recursos necesarios para llevar a cabo el trabajo mediando la estabilidad de la organización. Entre las limitaciones de la presente investigación pueden citarse: sólo se trató de un análisis transversal, empleando instrumentos de autovaloración. Por tanto, se presenta la necesidad de continuar investigando sobre el importante rubro de la calidad de vida en el trabajo en otras áreas geográficas y con otro tipo de participantes.

Palabras clave: calidad de vida, valores organizacionales, poder para asignar recursos, estabilidad organizacional, trabajadores brasileños.

#### ABSTRACT

*Introduction.* The concept of quality of life has been defined by numerous authors. Walton (1973) offered an integral concept of this construct. Petroski (2005) designed an instrument based on Walton's ideas; from this questionnaire it is possible to derive workers' perceptions relative to sources of power and quality of work life mediated by the congruence among desired values and those performed by the organization. *Method.* 173 Brazilian employees from private firms and 54 from the public sector were asked to answer voluntarily a set of instruments in addition to Petroski's (2005): Organizational values by Tamayo, Mendes & Paz (2000), the Sources of Power scale by de Flauzino (1999), and the Quality of life scale by Petroski (2005). 51% of respondents were male and 47% were females (2% did not answer to this item). Concerning to education, participants had high school mainly. A factor analysis was performed on Petroski's (2005) questionnaire: results were similar to the Walton's (1973) structure but items did not charged on the same factors, besides only one factor explained 32.59% of variance and the set of the remaining factors explained only 19.78% of

variance. Therefore only the first factor was used in this research. *Results.* Hierarchical regressions were performed on data. A negative relation emerged between the power to distribute resources (money, materials, and Personnel) and quality of life. On the other hand, the relationship was positive between the latter variable and the legitimate value of coordinate activities and regulate norms of organizational functioning. These relationships were mediated by the discrepancy between desired and performed value of the organization stability. *Discussion.* Workers perceive increased quality of life when there is a legitimate value of coordinate activities and establish rules for running the organization; such quality is diminished when the power to assign resources is present. These relationships were mediated by the inconsistency between desired and performed value of organizational stability. One limitation of the present research is that it measures variables in one point in time therefore longitudinal studies are necessary. Another limitation comes from the auto reported way of gathering data. In order to generalize these findings further research is needed in other locations and surveying other types of participants.

Key words: quality of life, organizational values, power to assign resources, organizational stability, Brazilian workers.

## INTRODUÇÃO

A qualidade de vida no trabalho constitui-se em um fenômeno que vêm ocupando o interesse de psicólogos, cientistas sociais e administradores há várias décadas. Na atualidade, este interesse tem crescido o que parece indicar maior consciência e preocupação dos pesquisadores nesse vasto campo do conhecimento, em nível internacional. Assim é que Chitakornkijasil (2010), ao apresentar a amplitude de perspectivas relacionadas à qualidade de vida no trabalho, apresenta uma definição do fenômeno que agrega preocupações com horas trabalhadas e salários, benefícios, ambiente de trabalho, tarefas, desenvolvimento da carreira e relações humanas. Para o autor esses fatores são relevantes para a produtividade, satisfação e motivação no trabalho. Em síntese, essa concepção aborda os aspectos positivos do valor do trabalho, haja vista afetar diretamente a força de trabalho.

O termo Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) possui uma abrangência de elementos e perspectivas dinâmicas que englobam aspectos físicos, tecnológicos, sociais e psicológicos das pessoas. No conjunto, esses fatores afetam, por um lado, a cultura e o ambiente organizacional e, por outro, o bem-estar, a saúde física e mental e a produtividade (Raine, 2003).

Apesar de haver concordância entre os autores de que a QVT se caracteriza por aspectos dinâmicos e subjetivos, a literatura pertinente não apresenta uma definição consensual e definitiva para o tema. Em consequência, há uma diversidade de modelos de QVT que se diferenciam, em alguns casos, nas variáveis básicas de análise. Entretanto, em todos os modelos o ponto em comum é a essência humanista do conceito de QVT.

O estudo da QVT é importante tanto para os trabalhadores quanto para as organizações que tenham como objetivos promover a maior participação nos processos decisórios e a ênfase no enriquecimento das tarefas, nos sistemas de compensação e no bom relacionamento interpessoal, dentre outros. As investigações sobre a qualidade de vida no trabalho podem favorecer a construção de relações de trabalho mais humanizadas, que reflitam em maior satisfação e produtividade dos trabalhadores.

A análise dos fenômenos que envolvem a qualidade de vida no trabalho requer a compreensão de que esse construto pode ser predito por antecedentes multiníveis, que abrangem as variáveis do nível individual ao organizacional. Ao considerar o significado e a importância do trabalho e do contexto organizacional para as pessoas, esta investigação está focada em nível dos antecedentes organizacionais, tais como os valores organizacionais e as bases de poder.

Este capítulo analisa as relações entre poder, satisfação com os valores organizacionais e seus impactos na qualidade de vida dos trabalhadores. Apresenta-se primeiramente os principais modelos de qualidade de vida no trabalho, com destaque especial ao modelo de Walton (1973) utilizado como referencial para esta investigação. Implicações do estado atual de conhecimento sobre as relações de poder, a congruência entre os valores organizacionais e a qualidade de vida no trabalho sobre a prática dos gestores são discutidos juntamente com sugestões para futuras pesquisas na área. Por fim, o capítulo apresenta uma proposta de modelo que demonstra a importância dos antecedentes organizacionais para a qualidade de vida no trabalho.

## QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO

Parece lugar comum nos meios profissionais e científicos que a QVT atua na harmonização dos interesses individuais e organizacionais, procurando reduzir o antagonismo que pode acompanhar essas relações. Apesar de essa temática já ter sido objeto de diversos estudos, as inter-relações com outros construtos não foi suficientemente analisada e não se tem conhecimento de modelos investigativos que abarquem as relações entre QVT, valores organizacionais e bases de poder.

Breve revisão da literatura sobre QVT demonstra haver várias definições sobre o fenômeno, como humanização do trabalho, melhoria das condições e do ambiente de trabalho, segurança e democratização do local de trabalho. No vernáculo, o termo qualidade é definido como “grau de perfeição, de precisão, de conformidade a um certo padrão, assim como excelência, virtude, talento” (<<http://www.dicionarioinformal.com.br/qualidade/>>, acessado em 29/09/2013). Diante disso, o termo QVT está relacionado à compreensão do grau de conformidade em relação a certo padrão de vida no trabalho.

A qualidade de vida no trabalho é um conceito amplo, que visa a compreensão de várias dimensões, como a satisfação do empregado com o seu salário, assim como o relacionamento entre supervisores ou colegas de trabalho (Rainey, 2003). Para além das facetas abordadas por Rainey, Aketch *et al.* (2012) apresenta um debate que questiona se a QVT é composta por dimensões relacionadas à satisfação com vários aspectos do trabalho de um indivíduo; se os determinantes mais importantes da QVT são os empregados considerarem seus trabalhos interessantes, possuírem bom relacionamento com as chefias e colegas, receberem alta recompensa, poderem trabalhar com independência, além da possibilidade de terem a carreira definida claramente como uma oportunidade.

Segundo Paiva e Couto (2008), a qualidade de vida no trabalho foi concebida inicialmente em termos de reação ou percepção das pessoas em relação ao trabalho, sobretudo resultados individuais relacionados à satisfação com as tarefas e a saúde mental. Para Guest (1979), existe qualidade de vida no trabalho quando a organização procura desvendar o potencial criativo de seus trabalhadores, oportunizando-lhes a participação nas decisões que afetam sua vida no trabalho. Por outro lado, Lippitt (1978) afirma que o dilema das lideranças é criar condições para que os esforços humanos mobilizem-se efetivamente na realização dos objetivos organizacionais e, ao mesmo tempo favorecer a satisfação pessoal dos trabalhadores. Em conjunto, esses conceitos proporcionam uma visão integradora da qualidade de vida no trabalho.

Desde os primeiros estudos sobre QVT, desenvolvidos no início da década de 1970, houve uma clara evolução conceitual, que avançou de uma análise do construto com foco nas tarefas e nas percepções das pessoas em relação ao trabalho para uma análise humanística e integradora, que conjuga aspectos individuais e organizacionais. A evolução conceitual da QVT foi marcada por diferentes modelos de análise: modelo com foco nas tarefas (Hackman e Oldham, 1975); modelo com foco nos aspectos político-econômicos e psicossociológico (Westley, 1979); modelo com foco no cargo (Werther e Davis, 1983); modelo com foco nos resultados (Nadler e Lawler, 1983); modelo global, que aborda aspectos internos e externos da organização (Walton, 1973).

O modelo de Walton engloba aspetos distintos da QVT, como atos legislativos, que visam proteger os direitos dos trabalhadores, atendimento das expectativas e aspirações humanas e a responsabilidade social da organização. Trata-se de um modelo integrador que busca recuperar, no uso do termo qualidade de vida, certos valores ambientais e humanistas negligenciados em favor do avanço tecnológico, da produtividade industrial e do crescimento econômico (Ferreira, Souza e Silva, 2012). Esse modelo avalia um complexo grupo de necessidades humanas intrínsecas e extrínsecas, considerando aspectos cognitivos, afetivos, fatores individuais e sociais e, ainda, fatores integrantes da estrutura organizacional. Assim, o modelo oferece uma perspectiva para a compreensão de atitudes e comportamentos organizacionais que contribuem para a QVT.

Além de trazer grande contribuição no campo teórico, Walton (1973) questiona a forma como a QVT deve ser medida, os critérios apropriados e suas inter-relações; sua relação com a produtividade e se os critérios estão uniformemente destacados em todos os grupos de trabalho. Ressalta as combinações do método empírico para identificar quais os aspectos da situação de trabalho afetam significativamente a qualidade das experiências humanas no papel do trabalho, podendo, assim, produzir diferentes grupos de critérios para diferentes grupos de trabalhadores.

O modelo de Walton (1973) teve influência forte de Herzberg e Maslow. A influência de Herzberg pode ser observada na prioridade dada aos fatores higiênicos que equivalem exatamente às variáveis extrínsecas ao cargo, já a de Maslow advém da sua preocupação com a satisfação das necessidades básicas do trabalhador. As dimensões propostas por Walton abarcam desde as necessidades básicas das pessoas até as condições da organização.

Esse autor propõe oito categorias conceituais para avaliar a QVT, a saber: *a*) compensação justa e adequada: diz respeito a uma remuneração adequada e compensação justa; *b*) condições de trabalho seguras e saudáveis: ter uma jornada de trabalho e um ambiente saudável; sem estresse; com disponibilidade de material, equipamentos e laboratórios para execução das tarefas; *c*) oportunidade imediata para usar e desenvolver as capacidades humanas: ter autonomia para desenvolver múltiplas habilidades e receber *feedback*; *d*) oportunidade de crescimento contínuo e segurança: desenvolvimento pessoal, progressão na carreira, estabilidade e segurança; *e*) integração social na organização: ausência de preconceito, igualitarismo e grupos de suporte mútuo; *f*) constitucionalismo: privacidade, liberdade de opinião, justiça no tratamento e direitos trabalhistas; *g*) trabalho e espaço total de vida: papel balanceado no trabalho, e *h*) relevância social da vida no trabalho: responsabilidade social da organização pelos empregados e pelos serviços. Com base neste modelo, para obter-se um bom índice

de QVT seria necessário atender em um grau satisfatório as oito dimensões descritas.

As dimensões relacionadas às compensações justas e às condições de trabalho correspondem às necessidades básicas de Maslow. As secundárias estão contempladas nas dimensões que analisam as capacidades humanas, o crescimento e a integração social. Os direitos dos trabalhadores, sua liberdade de expressão e privacidade pessoal estão contemplados na dimensão constitucionalismo. A dimensão espaço total de vida estabelece uma ponte entre a vida no trabalho e fora dele, englobando tempo para lazer e para família, assim como o papel balanceado do trabalho. E a última categoria está relacionada com a imagem e representação social da organização.

Petroski (2005) elaborou uma escala de avaliação de QVT percebida por professores com base no modelo das oito dimensões propostos por Walton (1973). Segundo o autor, a escolha do modelo deu-se pelo fato de o mesmo considerar uma grande amplitude de aspectos da vida no trabalho, avaliando desde as necessidades mais básicas até as necessidades mais elevadas do ser humano. Vale ressaltar que Walton (1973) sugere que o modelo de oito dimensões pode ser adaptado às necessidades do ambiente, e/ou trabalhadores, e/ou ao momento histórico vivido. Neste sentido, esta investigação teve como base para o instrumento de coleta de dados sobre QVT o questionário de Petroski (2005).

A natureza e tais categorias da QVT podem ser ligadas à apreciação que as pessoas formulam acerca das bases de poder e dos valores organizacionais e do quanto eles estão congruentes com o que o trabalhador considera como ideal de valores no contexto de trabalho. Sendo assim, torna-se plausível pensar no quanto e no como os valores organizacionais podem mediar as relações entre bases de poder e a qualidade de vida no trabalho. O objetivo principal deste capítulo, portanto, é mostrar como os efeitos das bases de poder sobre a QVT pode ser mais bem explicado por meio da congruência ou incongruência entre os valores organizacionais reais e ideais na percepção do trabalhador. Esse índice nos possibilita identificar a satisfação dos trabalhadores com os valores organizacionais, de modo que quanto mais próximos estiverem os valores reais dos considerados ideais pelos trabalhadores, maior é a satisfação com os mesmos.

#### ANTECEDENTES ORGANIZACIONAIS DA QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO: BASES DE PODER E VALORES RELATIVOS AO TRABALHO

Diferentes estudos tem se dedicado à investigação das causas e consequências da QVT e suas inter-relações com outras importantes variáveis relacionadas ao

trabalho (Aketch *et al.*, 2012). Para esses autores as variáveis vinculadas ao trabalho que referem-se a características grupais e organizacionais e relações com a chefia são geralmente consideradas como antecedentes para uma alta qualidade de vida no trabalho. Entretanto, os comportamentos de cidadania organizacional, a retirada de cognições, o absenteísmo e o desempenho são, geralmente, considerados como consequentes da satisfação no trabalho.

Neste sentido, a QVT não é determinada apenas pelas características pessoais —necessidades, expectativas, valores— ou pelos aspectos situacionais —tecnologia, sistema de recompensa e de motivação, economia relações de poder— mas também pela interação destes dois conjuntos de fatores: indivíduo e organização (Quirino e Xavier, 1987).

As relações de reciprocidade no contexto das organizações, como o caso das relações de poder, assim como a congruência entre os valores organizacionais reais e ideais são fatores importantes para a compreensão da QVT. Para Giddens (1997) as obrigações recíprocas seriam as condições a que estão sujeitos tanto aqueles que se encontram no poder como aqueles que estão submetidos ao exercício dele. O exercício e a submissão ao poder estariam relacionados a metas coletivas baseadas em um sistema de valores comuns, que seriam, também, a base da própria autoridade e consequente legitimidade do poder. Deste modo, a possibilidade da existência de um poder ilegítimo é nula, o que torna as relações de poder no contexto das organizações um fenômeno importante para se compreender a qualidade de vida no trabalho.

Os estudos sobre poder têm sido desenvolvidos por várias áreas das ciências sociais que se preocupam em investigar e compreender esse fenômeno. Segundo Paz *et al.* (2004) essa não é uma tarefa fácil, apesar de persistentemente realizada pelos estudiosos da área.

Neste capítulo, utilizaremos o conceito de poder estabelecido por Mintzberg (1983). Esse autor parte da premissa de que o comportamento organizacional é um jogo de poder, no qual vários jogadores —os influenciadores— procuram controlar as ações da organização por meio da utilização das bases de poder (Paz e Tamayo, 2004).

A escolha dessa teoria deve-se ao fato de ser uma teoria que abrange os elementos básicos da organização, tratando o poder como algo dinâmico e elemento central de qualquer organização, influenciador de atitudes e comportamentos. Mintzberg (1983) analisa a influência do poder sobre os processos organizacionais enfatizando os jogos de poder no interior das organizações e suas consequências secundárias nas relações sociais.

Ao versar sobre o poder organizacional, Paz *et al.* (2004) enfatizam o próprio conceito de Mintzberg (1983), ao dizer que não se pode deixar de considerar as

fontes do poder de um influenciador ou de um grupo de influenciadores. Segundo as autoras, o que torna o influenciador “poderoso” é a utilização hábil das bases de poder.

As bases de poder organizacional constituem o alicerce sobre o qual se fundamenta a estrutura do poder. De acordo com Flauzino (2001) a forma como o poder é exercido depende do uso que se faz das bases ou de como ocorre a associação delas com os esforços e as habilidades das pessoas para usá-las. Desse modo, é necessário compreender quem exerce o poder, a forma como ele é exercido, os artifícios usados para sua utilização e, principalmente, o motivo de ele ser usado nas organizações.

Flauzino (1999, 2001) estabeleceu a existência de seis requisitos básicos que devem ser atendidos para que as bases de poder organizacional funcionem. São eles: existir alguém que possua habilidade de exercer controle sobre a base; existir alguém que tente mudar o sistema, alterando as práticas, a política e os resultados da organização; esse alguém deve ter acesso à base; a base deve ser limitada a determinadas pessoas; outros indivíduos devem depender da sua disponibilidade, e as bases devem ser essenciais para o funcionamento da organização.

Mintzberg (1983) dividiu as bases de poder em cinco tipos, em razão de apresentarem características peculiares que possibilitam, assim, categorizá-las. Desta forma, as bases de poder podem ser categorizadas como de *Controle de recursos*, em que o indivíduo detém e distribui dinheiro, materiais e pessoal, tornando as pessoas dependentes e obtendo apoio e reconhecimento dos diversos influenciadores da organização. Flauzino (2001) especifica que para que os recursos organizacionais sejam uma base de poder é necessário que eles sejam escassos, que alguém limite o seu acesso e que exista alguém que precise satisfazer as necessidades dos elementos do seu ambiente de trabalho por meio desses recursos. A autora ressalta ainda que os recursos tecnológicos não são incluídos nessa base por se enquadrarem na base *acesso aos poderosos* ou *habilidades políticas*.

Bases de poder de *Controle de especialistas*, em que o poder se estabelece pela existência e utilização de conhecimentos especializados, tornando as pessoas dependentes. Também conhecida como base de *Competência ou habilidade técnica* ela se refere a alguém que teve treinamentos extensivos e tem a capacidade de realizar tarefas complexas. Normalmente, essas tarefas são orientadas por procedimentos ou programas acompanhados de conhecimentos especializados. Fundamentalmente, essa base de poder decorre da complexidade do trabalho dos especialistas e existem conhecimentos que não são acessíveis a qualquer pessoa, bases de poder de *Controle de conhecimento crítico*, cujo poder se estabelece pelo acesso, domínio, distribuição ou impedimento do fluxo de informações consideradas importantes para o funcionamento da organização. Esta base de poder

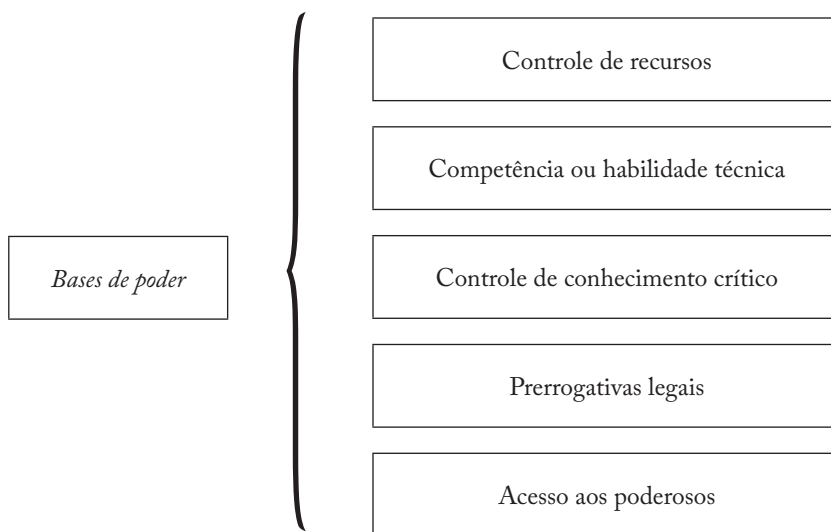


possui estreita relação com o controle das informações que são fundamentais para a realização das atividades de uma organização. Assim, observamos uma dependência das pessoas que se utilizam dessas informações em relação às que detêm seu controle.

Bases de poder de *Prerrogativas legais*, que se baseiam nas normas e regulamentos existentes nas organizações a fim de que suas estruturas organizacionais funcionem bem. De acordo com Flauzino (2001), esta base refere-se aos direitos estabelecidos que conduzem a sociedade, como os direitos trabalhistas. E, por fim, as bases de poder relativas ao *Acesso aos poderosos ou habilidades políticas*, cujo poder se estabelece em função do acesso que o indivíduo ou grupo possui aos poderosos. Para Flauzino (1999) esta base relaciona-se à obtenção de acesso individual ou grupal àqueles que podem contar com as quatro bases de poder anteriores, portanto, trata-se de um base que tem um poder amplo. A influência pode se dar estimulando ou bloqueando as transações entre eles, adaptando-se a contingências e mantendo aspectos da cultura organizacional enquanto forem eficazes.

A figura 1 ilustra as dimensões que compõem as bases de poder conforme especificado por Mintzberg (1983).

FIGURA 1  
REPRESENTAÇÃO GRÁFICA DAS BASES  
DE PODER ORGANIZACIONAL



FONTE: os autores, com base no modelo de Mintzberg (1983).

Em síntese, o exercício do poder demanda determinadas circunstâncias que estão diretamente relacionadas à sua legitimidade, que representa a garantia da autoridade por parte de quem o exerce. O poder nas organizações está ancorado em marcos legais e normativos que devem ser, *a priori*, aceitos e respeitados por todos os contratantes. Neste sentido, ele pode manter a organização forte e coesa, contribuindo para sua sobrevivência e seu crescimento, possibilitando a melhoria da qualidade de vida das pessoas que interagem no ambiente organizacional.

A realidade organizacional é o lócus no qual as condições do mundo dos negócios instigam, estimulam e provocam o desencadeamento de desejos e necessidades que influenciam o comportamento das pessoas para a obtenção dos objetivos e metas estabelecidos. Os valores organizacionais são representados pelas metas organizacionais, as quais orientam as ações e o comportamento dos empregados.

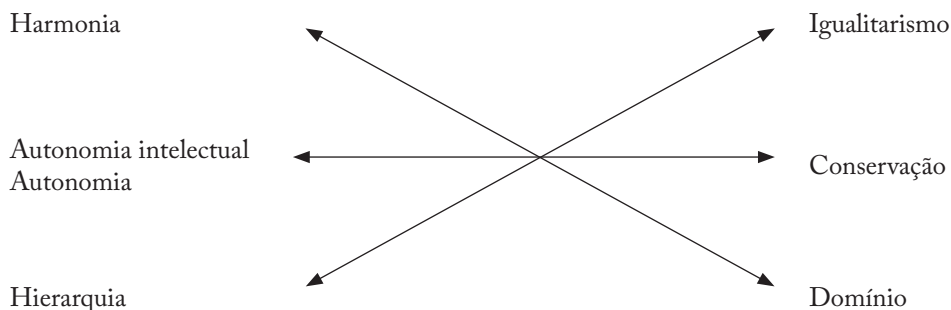
Neste sentido, a troca social estabelecida entre os poderosos e os trabalhadores pode exercer efeito direto na QVT. A congruência entre os valores reais e ideais, que guiam a vida das organizações, pode mediar esses efeitos. Assim, as organizações que se estruturam em valores organizacionais que estimulam a autonomia para a realização das atividades laborais e satisfação do trabalhador impactam diretamente na QVT.

Para Tamayo e Gondim (1996), os componentes principais das organizações são os valores, os papéis e as normas, pois eles norteiam o funcionamento da organização. Os papéis funcionam como elementos discriminadores, diferenciando os indivíduos a partir dos cargos e funções. Já as normas e os valores são elementos integradores, pois são compartilhados por todos ou por boa parte dos membros da organização. Como elementos integradores podem explicar os efeitos das relações de poder sobre a qualidade de vida no trabalho. Tamayo e Gondim (1996:63) definiram valores organizacionais como “princípios ou crenças, organizados hierarquicamente, relativos a tipos de estrutura ou modelos de comportamento desejáveis, que orientam a vida da empresa e estão a serviço de interesses individuais, coletivos ou mistos”.

Os autores (Tamayo e Gondim, 1996) propõem duas alternativas para estudar os valores organizacionais. Na primeira, os valores são analisados pelos documentos oficiais da organização ou por intermédio do discurso formal da direção e dos gerentes. Na segunda alternativa, estuda-se a percepção que os trabalhadores têm dos valores da organização. Além disso, assim como os indivíduos, as organizações encontram três exigências que devem ser satisfeitas para garantir a sua sobrevivência: a conciliação de interesses individuais e organizacionais; a necessidade de elaborar uma estrutura, na qual são definidas as nor-

mas, os papéis e as estratégias, e a relação da organização com o meio ambiente natural e social, no qual se encontra inserida, possibilitando uma interação contínua. A partir dessas necessidades, três dimensões bipolares podem representar alternativas de respostas das organizações: a dimensão da autonomia-conservação; a dimensão da hierarquia-estrutura igualitária; a dimensão da harmonia-domínio. Essas dimensões estão estruturadas conforme especificado na figura 2. Para Tamayo e Gondim essas dimensões de valores organizacionais expressam as opções da organização em relação ao modo de pensar e agir.

FIGURA 2  
ESTRUTURA DOS VALORES ORGANIZACIONAIS



FONTE: Tamayo e Gondim (1996).

Segundo os autores (Tamayo e Gondim, 1996), os valores organizacionais, podem ser classificados em seis tipos motivacionais, definidos pelos polos opostos destas três dimensões. A saber: *Dimensão da autonomia e da conservação*, o primeiro problema enfrentado pelas organizações é a relação entre o indivíduo e o grupo formado pela própria organização. As organizações nas quais os interesses do indivíduo não são vistos como diferentes dos do grupo enfatizam a conservação. Os valores característicos da conservação são: manutenção do *statu quo* e interdição de comportamentos que possam perturbar as normas e as tradições da organização. Os valores desse polo da dimensão são conhecidos como sóciocêntricos. De outro lado, encontram-se as organizações que percebem o empregado como entidade autônoma habilitada para buscar os seus próprios interesses e fixar suas metas em harmonia com as metas e normas da organização. As organizações que enfatizam a autonomia têm como elementos característicos: a criatividade individual, a responsabilidade e novas formas de pensar, de agir e de executar o trabalho. Nestas organizações, foram identificadas duas formas de autonomia:

1. *Autonomia intelectual*. Garante ao indivíduo o direito de perseguir, na vida da organização, suas próprias diretrizes intelectuais e, nesse caso, o valor característico é o da autodeterminação (criatividade e curiosidade).
2. *Autonomia afetiva*. Garante ao indivíduo o espaço para utilizar a sua experiência afetiva e os valores característicos são estimulação e hedonismo (prazer e vida excitante).

*Dimensão da hierarquia e da estrutura igualitária*. Esta dimensão refere-se a um dos grandes problemas enfrentados pela organização, que refere-se à estrutura. Essa dimensão organiza as metas organizacionais em torno da distribuição do poder na organização. Refere-se ao sistema social, incluindo as hierarquia funcional e suas atividades, assim como as relações horizontais e verticais estabelecidas no contexto organizacional. Estruturada em dois polos de uma mesma dimensão, de um lado o polo hierarquia visa promover o compromisso dos atores organizacionais. Os valores característicos são aqueles que enfatizam a legitimidade da definição e distribuição hierárquica de recursos e papéis sociais na organização. Tem como valores característicos a autoridade, o poder social, a influência, a fiscalização e a supervisão. No polo oposto está a estrutura igualitária, que refere-se à preocupação com o bem-estar dos outros e da organização como um todo. Exemplificam essa dimensão valores como: justiça social, igualdade, responsabilidade e equidade.

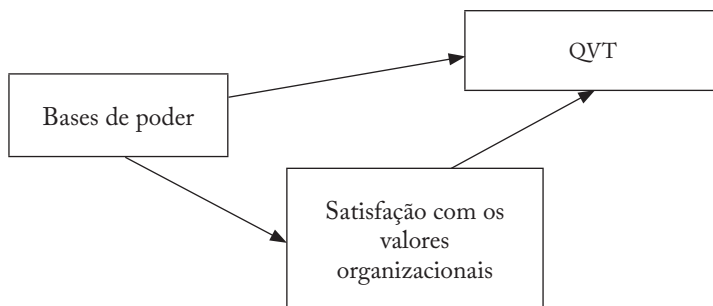
*Dimensão da harmonia e do domínio*. O terceiro problema enfrentado pelas organizações refere-se ao espaço físico e sua conquista do mercado no qual está inserida. Esta dimensão expressa os tipos de relacionamento com os meios físicos e sociais que a organização estabelece expressos por dois polos opostos. Em um dos polos encontra-se a afirmação da organização por meio do domínio dos recursos materiais, do mercado, da tecnologia e do conhecimento na área específica de atuação. Os valores que compõem esse polo promovem o controle e a exploração do meio ambiente para a auto-afirmação da organização. O outro polo enfatiza a harmonia com a natureza e com as outras organizações. Neste polo são encontrados valores de proteção da natureza, cooperação e integração interorganizacional.

Assim é que os valores organizacionais são uma importante variável para a compreensão do funcionamento e do comportamento organizacional, podendo ativar atitudes favoráveis ou desfavoráveis em relação ao trabalho. Considerando que QVT tem sido conceitualizada como uma atitude geral em relação a um objeto, como o trabalho (Rainey, 2003), os valores podem favorecer a compreensão entre as relações de poder e a QVT.

### INTERLIGANDO BASES DE PODER, VALORES ORGANIZACIONAIS E QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO

Este estudo objetivou analisar os efeitos mediacionais dos valores organizacionais na relação entre as bases de poder e a qualidade de vida no trabalho (figura 3). Optou-se por utilizar como unidade de análise a satisfação com os valores organizacionais, extraída da diferença entre os valores desejados e os valores reais. Quanto menor for essa diferença maior será a satisfação com os valores organizacionais. Essa escolha foi feita pela possibilidade de se avaliar cada um dos tipos motivacionais em dois níveis diferentes: o dos valores reais percebidos e o dos valores desejados pelos trabalhadores. A expressão valores reais refere-se aos valores que, na percepção dos trabalhadores, são praticados pela organização. Já a expressão valores desejados designa a prioridade ou o grau de importância que os trabalhadores atribuem a cada um dos organizacionais (Tamayo, Mendes e Paz, 2000).

FIGURA 3  
REPRESENTAÇÃO GRÁFICA DO MODELO ADOTADO. FIGURA DESENVOLVIDA  
ESPECIFICAMENTE PARA ESTE ESTUDO



FONTE: as autoras.

Com base no referencial teórico apresentado foi possível estabelecer as seguintes hipóteses investigativas:

- Hipótese 1a.* As bases de poder controle de especialistas e prerrogativas legais estão positivamente associadas à qualidade de vida no trabalho.
- Hipótese 1b.* As bases de poder controle de recursos, conhecimento crítico e acesso aos poderosos estão associados negativamente à qualidade de vida no trabalho.

- Hipótese 2a.* As bases de poder controle de especialistas e prerrogativas legais estão positivamente associadas à satisfação com os valores organizacionais.
- Hipótese 2b.* As bases de poder controle de recursos, conhecimento crítico e acesso aos poderosos estão associados negativamente à satisfação com os valores organizacionais.
- Hipótese 3.* A satisfação com os valores organizacionais está associada positivamente a qualidade de vida no trabalho. De modo que quanto maior for a satisfação com os valores organizacionais maior será a qualidade de vida no trabalho.
- Hipótese 4.* A relação entre bases de poder percebida e o bem-estar subjectivo do colaborador é mediada pela satisfação com os valores organizacionais percebidas pelo colaborador.

## MÉTODO

### *Participantes*

Participaram deste estudo 227 trabalhadores, com no mínimo ensino médio concluído, que trabalhavam nas organizações há pelo menos dois anos, sem restrições quanto à idade, sexo e estado civil. A amostra foi constituída de 173 trabalhadores do setor privado e 54 do setor público. Dos 227 trabalhadores participantes da pesquisa, 50.7% foram do sexo masculino e 47.1% do sexo feminino, com idade média de 30 anos ( $dp = 7.72$ ). A escolaridade predominante foi o ensino médio (48.5%). O tempo médio de serviço na organização foi de cinco anos.

### *Instrumentos*

Inventário de Valores Organizacionais de Tamayo, Mendes e Paz (2000).

A percepção dos valores organizacionais foi avaliada, no Brasil, primeiramente por Tamayo e Gondim (1996). Com o objetivo de aperfeiçoar essa escala, Tamayo, Mendes e Paz (2000) reformularam a escala e validaram o Inventário de Valores Organizacionais (ivo) para a realidade do Brasil. O inventário é composto por 36 itens, seguidos de uma escala de sete pontos, variando de nada importante (0) a extremamente importante (6). Neste estudo obteve-se a mesma estrutura fatorial que Tamayo, Mendes e Paz (2000).

Escala de Percepção de Bases de Poder, de Flauzino (1999).

Esta escala foi elaborada e validada no Brasil por Flauzino (1999), com base no modelo teórico de Mintzberg (1983). A escala tem como objetivo identificar em que está fundamentado o poder exercido na organização. É constituída de 27 itens a serem respondidos por meio de escala Likert de sete pontos, variando de discordo totalmente (1) a concordo totalmente (7). Neste estudo os itens da escala se configuraram conforme previsto por Flauzino (1999).

Escala de Percepção de Qualidade de Vida no Trabalho, de Petroski (2005), que teve como base o modelo de Walton.

Para confirmar a estrutura fatorial da escala desenvolvida por Petroski (2005) os dados foram submetidos a uma primeira análise fatorial, método PAF, com rotação varimax, suprimindo valores absolutos com carga inferior a 0.40. Os resultados desta análise indicaram a existência de oito fatores de QVT. Entretanto, um único fator, explicou 32.59% do constructo, sendo que cada um dos outros sete fatores apresentaram uma capacidade explicativa restrita (19.78%). Apesar de a estrutura fatorial proposta por Petroski (2005), ter sido de oito dimensões, neste estudo os itens da escala de QVT (Petroski, 2005) não se configuraram conforme a proposta teórico-empírica do autor. Na primeira análise os índices psicométricos da escala apresentaram-se baixos e inconsistentes. Diante disto, optou-se por trabalhar apenas com o fator de maior poder explicativo da QVT, que formou um fator geral de QVT. Desta feita, realizou-se uma segunda análise fatorial após terem sido excluídos os itens que compunham os fatores com baixa consistência psicométrica. Os resultados indicaram que o fator único da qualidade de vida no trabalho ( $\alpha = .91$ ) explica 47.21% do construto.

## RESULTADOS

Os dados coletados receberam tratamento estatístico por meio do software SPSS 21.0.

Para a análise do modelo mediacional, levou-se em consideração os estudos de Baron e Kenny (1986), que afirmam que as análises devem atender aos seguintes pressupostos: 1) a relação entre variável antecedente e variável critério deve ser significativa; 2) a variável antecedente deve estar relacionada com a variável mediadora; 3) o mediador deve relacionar-se com a variável critério após o efeito da variável antecedente ter sido controlado, e 4) a força da associação entre as variáveis antecedente e critério deve ser reduzida quando o mediador for considerado no modelo (teste *Sobel*).

Para verificar o poder mediacional da satisfação com os valores organizacionais na relação entre as bases de poder e a qualidade de vida no trabalho, foi realizada uma análise de regressão hierárquica.

Os resultados da regressão hierárquica demonstraram, no primeiro bloco, que as bases de poder focadas no controle de recursos ( $\beta = -.39$ ;  $t = -4.51$ ;  $p < 0.001$ ) e nas prerrogativas legais ( $\beta = 0.25$ ;  $t = 3.42$ ;  $p < 0.001$ ) explicam 22% da variância da QVT ( $R^2_{ajustado} = 0.22$ ;  $F_{(2,149)} = 19.286$ ;  $p < 0.001$ ), confirmando apenas parcialmente as *hipóteses 1a e 1b*. De acordo com esses resultados, quanto mais o poder é percebido com foco no indivíduo deter e distribuir dinheiro, materiais e pessoal, tornando as pessoas dependentes, menor é o índice de qualidade de vida no trabalho. Por outro lado, quando o poder refere-se a direitos estabelecidos em leis condutoras da sociedade e concedidos à organização, tais como a concessão formal de poder e autoridade, maior é a qualidade de vida no trabalho percebida pelos que laboram. Esses resultados coadunam com os achados de Flauzino (1999). As outras bases de poder não se configuraram como preditoras da qualidade de vida no trabalho.

No segundo bloco, ao introduzir as variáveis mediadoras, apenas a satisfação com os valores organizacionais de conservação ( $\beta = .32$ ;  $t = 3.55$ ;  $p < 0.01$ ) exerceram efeito significativo sobre a variável critério, de modo que a *hipótese 3* também foi parcialmente confirmada. Ao ser incluído o mediador, as variáveis antecedentes controle de recursos ( $\beta = -.26$ ;  $t = -3.71$ ;  $p < 0.01$ ) e nas prerrogativas legais ( $\beta = 0.19$ ;  $t = 2.70$ ;  $p < 0.01$ ) diminuíram em seu poder de influência, bem como o poder explicativo do modelo aumentou [ $R^2_{ajustado} = 0.32$ ;  $F_{(3,148)} = 24.744$ ;  $p < 0.001$ ], como previsto nos modelos mediacionais, confirmando parcialmente a *hipótese 4*.

A análise da influência das variáveis antecedentes sobre as mediadoras indicaram que todas as dimensões de poder relacionadas ao controle de recursos ( $\beta = -.35$ ;  $t = -4.819$ ;  $p < 0,001$ ) e prerrogativas legais ( $\beta = 0.15$ ;  $t = 2.049$ ;  $p < 0.05$ ), exerceram efeito significativo sobre a satisfação com os valores organizacionais de conservação ( $R^2_{ajustado} = .13$ ;  $F_{(2,161)} = 12.704$ ;  $p < 0.001$ ), sendo essa relação negativa e positiva, respectivamente. Este resultado confirmou parcialmente as *hipóteses 2a e 2b*. Assim, a satisfação com os valores organizacionais de conservação mediou parcialmente a relação entre poder e qualidade de vida no trabalho.

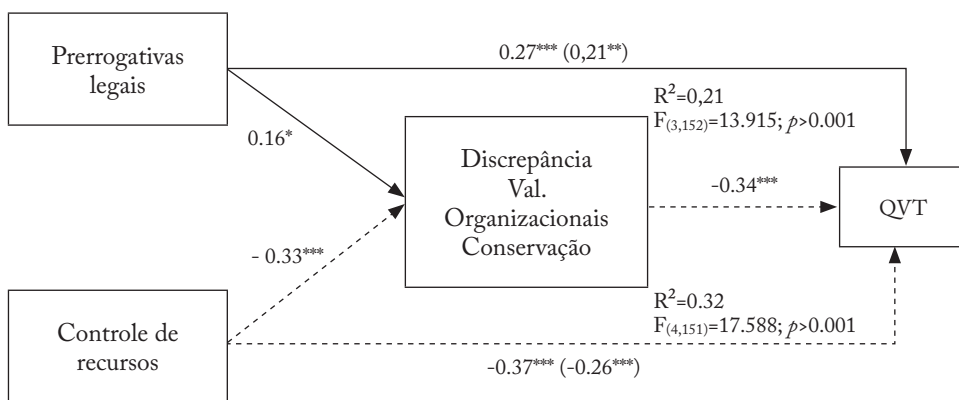
Em síntese, a análise dos fatores preditores da qualidade de vida no trabalho aponta que as hipóteses investigativas não se confirmaram totalmente, haja vista que não foram todas as dimensões do modelo teórico preliminar que exerceram efeito no estudo empírico, o que confirma apenas parcialmente as hipóteses investigativas.



Baron e Kenny (1986), em seus estudos sobre a distinção entre as variáveis mediadoras e moderadoras, propõem o teste de *Sobel - Z* – para testar o efeito da variável independente sobre a variável dependente, via variável mediadora.

O modelo proposto para este estudo (figura 4) foi confirmado através do teste de *Sobel - Z*. Primeiramente analisou-se o teste de Sobel para o efeito mediacional da satisfação com os Valores Organizacionais de Conservação na relação entre a base de poder Prerrogativas Legais (VI) e a Qualidade de Vida no Trabalho (VD), o que indicou ser a mediação significativa ( $Z = 1.82; p < 0.05$ ). O efeito mediacional da satisfação com os valores organizacionais de conservação na relação entre as bases de poder controle de recursos e qualidade de vida no trabalho também se apresentaram como significativas ( $Z = 2.54; p < 0.05$ ).

FIGURA 4  
REPRESENTAÇÃO GRÁFICA DO MODELO MEDIACIONAL  
DA QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO



FONTE: figura feita pelas autoras, com base nos resultados deste estudo.

Assim é que o modelo mediacional proposto foi confirmado parcialmente, uma vez que foram encontradas explicações de maior magnitude na equação que engloba as bases de poder organizacional controle de recursos e prerrogativas legais como preditoras da qualidade de vida no trabalho, em uma relação mediada pela satisfação com os valores organizacionais de conservação. Nos dois casos o efeito mediacional é apenas parcial, o que indica haver outros mediadores nessa relação.

## DISCUSSÃO

Qualidade de Vida no Trabalho, de acordo com Fernandes (1996) é o resultado da gestão dinâmica e contingencial das organizações, considerando-se os aspectos sociológicos, psicológicos e tecnológicos, que afetam a cultura e interferem no clima organizacional, refletindo-se na produtividade e na satisfação dos trabalhadores.

Walton (1973) define QVT como a preocupação com os valores humanos e ambientais negligenciados pela sociedade industrializada em favor da tecnologia, da produtividade e do crescimento econômico. Apesar de este estudo ter se proposto a utilizar o modelo teórico de Walton (1973) as medida de análise não se configurou conforme previsto. Portanto, contrariamente à perspectiva prévia sobre QVT, este estudo investiga esse construto sob uma perspectiva unidimensional, concebendo-o como um fenômeno composto pela satisfação do trabalhador, seu reconhecimento, justiça, respeito, segurança, condições de trabalho e liberdade de expressão. Este resultado contrapõe o modelo teórico-empírico proposto por Petroski (2005), demonstrando inconsistência psicométrica na proposta desse autor.

Vale ressaltar que o estudo desenvolvido por Petroski, foi realizado com professores universitários. Embora o instrumento utilizado por esse autor apresente parâmetros psicométricos adequados, foi desenvolvido para avaliar a percepção de qualidade de vida no trabalho em uma realidade que não representa a população geral de trabalhadores do Brasil, mas sim de um grupo amostral de elevado nível intelectual e com maior poder discriminatório. Teorias psicológicas sobre percepção (Fiske e Taylor, 1991) têm demonstrado que o nível intelectual dos indivíduos interfere no discernimento de diferentes categorias do constructo analisado.

Além disso, questiona-se até que ponto a qualidade de vida no trabalho realmente está estruturada teórica e empiricamente em oito fatores, conforme proposto por Walton (1973) e Petroski (2005). Segundo a perspectiva dos trabalhadores pesquisados, a saúde e a realização do trabalhador são critérios importantes a serem considerados pelas organizações na promoção da qualidade de vida no trabalho. Questiona-se, portanto, se QVT está estruturada em torno destes dois critérios. E, ainda, o que os trabalhadores acham necessário para vivenciarem a qualidade de vida no trabalho?

Outro aspecto a ser observado nos modelos explicativos da qualidade de vida no trabalho é que se tratam as suas causas e não as suas vivências, ou seja, prioriza-se o que promove e não como se vivencia. Contraria-se deste modo, as pesquisas que apontam a multidimensionalidade da qualidade de vida no trabalho

(Petroski, 2005; Walton, 1973; Hackman e Oldham, 1975; Westley, 1979; Werther e Davis, 1983; Quirino e Xavier, 1987; Fernandes, 1996; entre outros).

No modelo mediacional analisado nesta investigação destacam-se como variáveis preditoras da QVT as bases de poder prerrogativas legais e controle de recursos, mediadas pela satisfação com os valores organizacionais de conservação. Confirmando parcialmente as expectativas iniciais, com base nos resultados provenientes da mediação, constatou-se que os trabalhadores percebem mais qualidade de vida no trabalho quando apreendem o poder legítimo de coordenar as atividades e regulamentar as normas de funcionamento nas organizações, controlando o acesso aos recursos necessários ao desenvolvimento do trabalho. Essa relação é mediada pelo valor conservação, que se refere à manutenção do *statu quo* da organização.

Desse resultado, pode-se inferir que aqueles que possuem o controle dos recursos da organização (dinheiro, material e pessoal) estão em uma posição privilegiada em relação ao grupo de trabalhadores que não tem o poder de controlar os recursos. Esse “poder” exige dos trabalhadores mais obrigações, que se traduz em mais tarefas e mais responsabilidade.

Assim, as bases de poder, *prerrogativas legais* e *controle de recursos* são mediadas parcialmente pela discrepância no valor organizacional *conservação*, ou seja, são mediadas pela estabilidade das organizações e não pelas constantes mudanças. Conclui-se que os trabalhadores pesquisados enfatizam a estabilidade organizacional como um fator que promove a qualidade de vida no trabalho. Necessário se faz o desenvolvimento de novas pesquisas com o objetivo de confrontar estes dados.

O conhecimento das variáveis que são preditoras da qualidade de vida no trabalho constitui uma ferramenta importante para a melhoria do desempenho e das condições de trabalho, pois normalmente a QVT é vista simplesmente como filantropia, ignorando-se as políticas organizacionais. Assim, o modelo testado neste estudo é importante para os mais distintos contextos organizacionais, pois traz uma maior compreensão sobre as variáveis que levam o trabalhador a se sentir insatisfeito no trabalho e pode subsidiar planos de intervenção que visem o estabelecimento de critérios pautados na qualidade de vida no trabalho.

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

A qualidade de vida no trabalho, à primeira vista, constitui um fenômeno bastante complexo e dispendioso para as organizações, ao passo que uma investigação acurada pode demonstrar os benefícios da QVT para a própria organização

e não apenas para o trabalhador. Fato é que a sociedade atual exige que as organizações sejam zelosas em relação aos recursos humanos e que ofereçam as garantias necessárias a seus trabalhadores. O salário justo, benefícios sociais, respeito e as condições de segurança e de saúde fazem parte dos pressupostos na relação entre a organização e os seus trabalhadores.

Os resultados encontrados nesta investigação podem contribuir de maneira significativa com a gestão das organizações interessadas em buscar e preservar a qualidade de vida e a satisfação de seus trabalhadores.

Tomadas em conjunto, essas conclusões demonstram a importância e a aplicabilidade do estudo para o campo da Psicologia Organizacional. O conhecimento da percepção que os trabalhadores possuem da qualidade de vida no trabalho pode subsidiar o desenvolvimento de análises e diagnósticos organizacionais e o estabelecimento de políticas e estratégias de gestão de pessoas. Além de contribuir, teoricamente, com a definição de QVT e os modelos de avaliação.

É importante reconhecer algumas limitações deste estudo, apesar dos resultados encorajadores. O primeiro ponto a ser considerado é que este é um estudo de corte transversal, com resposta de autorelato, o que dificulta a possibilidade de generalização. Além disso, aborda a qualidade de vida no trabalho sob uma perspectiva organizacional, não englobando conjuntamente a análise das variáveis individuais. Deve-se considerar, ainda, que o instrumento relativo à qualidade de vida no trabalho precisa ser aperfeiçoado.

Apesar das limitações, diante dos resultados obtidos, pode-se dizer que este estudo atende aos objetivos propostos e responde à problemática anunciada. Entretanto, como ponto de partida de uma área de investigação carente de estudos empíricos, assinala-se a necessidade de serem desenvolvidas outras investigações. Deste modo, pesquisadores interessados na temática da QVT devem buscar fortalecer e ampliar a área de conhecimento sobre os fatores relativos à qualidade de vida no trabalho.

#### BIBLIOGRAFIA

- AKETCH, J.R.; O. ODERA, P. CHEPKUTO y O. OKAKA (2012), "Effects of Quality of Work Life on Job Performance: Theoretical Perspectives and Literature Review", em *Current Research Journal of Social Sciences*, vol. 4, núm. 5, pp. 383-388.
- BARON, R.M. y D.A. KENNY (1986), "The Moderator-Mediator Variable Distinction", em *Social Psychological Research: Conceptual, Strategic and Statis-*

- tical Considerations*, en *Journal of Personality and Social Psychology*, vol. 51, núm. 6, Washington, APA, pp. 1173-1182.
- CHITAKORNKIJISIL, P. (2010), “Broad Perspective and Framework of Quality of Work Life”, em *International Journal of Organizational Innovation*, pp. 214-242
- FERNANDES, E. (1996), *Qualidade de vida no trabalho: como medir para melhorar*, Salvador, Casa da Qualidade.
- FLAUZINO, D.P. (1999), “Cultura e missão percebidas: uma análise organizacional no setor público”, tese de doutorado, Brasília, Universidade de Brasília.
- FLAUZINO, D.P. (2001), “Poder organizacional: um instrumento para identificação de suas bases”, em *Revista Estudos*, vol. 4, núm. 28, Goiânia, pp. 591-623.
- FERREIRA, M.C.; M.A. SOUZA y C. SILVA (2012), “Qualidade de vida e bem-estar no trabalho: principais tendências e perspectivas teóricas”, em Maria Cristina Ferreira y Helenides Mendonça (coords.), *Saúde e bem-estar no trabalho: dimensões individuais e culturais*, s.l., Casa do Psicólogo.
- FISKE, S. y S. TAYLOR (1991), *Social Cognition*, Nueva York, McGraw-Hill.
- GIDDENS, A. (1997), *Política, sociologia e teoria social: encontros com o pensamento clássico e contemporâneo*, São Paulo, Unesp.
- GUEST, R.H. (1979), “Quality of Working Life-Learning from Tarrytown”, em *Harvard Business Review*, vol. 57, núm. 4, pp. 76-87.
- HACKMAN, J.R. y G.R. OLDFHAM (1975), “Development of the Job Diagnostic Survey”, em *Journal of Applied Psychology*, vol. 2, núm. 60, Washington, APA, pp. 159-170.
- LIPPT, G.L. (1978), “Quality of Work Life: Organization Renewal in Action”, em *Training and Development Journal*, pp. 4-10.
- MINTZBERG, H. (1983), *Power in and Around Organizations*, Englewood Cliffs, Prentice Hall.
- NADLER, D.A. y E.E. LAWLER (1983), “Quality of Work Life: Perspectives and Directions”, em *Organizational Dynamics*, vol. 11, núm. 2, pp. 20-30.
- PAIVA, K.C.M. y J.H. COUTO (2008), “Qualidade de vida e estresse gerencial ‘pós choque de gestão’: o caso da Copasa-MG”, em *Revista de Administração Pública*, vol. 42, núm. 6, pp. 1189-1211.
- PAZ, M.G.T.; M.C.F. MARTINS y E.R. NEIVA (2004), “Poder nas organizações”, em Zanelli, Borges-Andrade y Bastos (comps.), *Psicologia, organizações e trabalho no Brasil*, Porto Alegre, Artmed.
- PAZ, M.G.T. y A. TAMAYO (2004), “Perfil cultural das organizações”, em A.O. Tamayo, *Cultura e saúde nas organizações*, Porto Alegre, Artmed.

- PETROSKI, E.C. (2005), “Qualidade de vida no trabalho e suas relações com estresse, nível de atividade física e risco coronariano de professores universitários”, tese de doutorado, Instituto de Engenharia de Produção, Florianópolis, Universidade Federal de Santa Catarina.
- QUIRINO, T. y O. XAVIER (1987), “Qualidade de vida no trabalho em organizações de pesquisa”, em *Revista de Administração*, vol. 1, núm. 22, pp. 71-82.
- RAINEY, N. (2003), *Understanding and Managing Public Organizations*, San Francisco, Jossey Bass.
- TABACHNICK, B.G. y L.S. FIDELL (1996), *Using Multivariate Statistics*, Nueva York, Harper Collins.
- TAMAYO, A. y M.G.C. GONDIM (1996), “Escala de Valores Organizacionais”, em *Revista de Administração*, vol. 2, núm. 31, pp. 62-72.
- TAMAYO, A.; A.M. MENDES y M.G.T. PAZ (2000), “Inventário de Valores Organizacionais”, em *Estudos em Psicologia*, vol. 2, núm. 5, pp. 289-231.
- WALTON, R.E. (1973), “Quality of Working Life: What is This?”, em *Sloan Management Review*, vol. 1, núm. 15, pp. 11-21.
- WERTHER, W.B. y K. Davis (1983), *Administração de pessoal e recursos humanos*, São Paulo, McGraw-Hill.
- WESTLEY, W.A. (1979), “Problems and Solutions in the Quality of Working Life”, em *Human Relations*, vol. 32, núm. 32, pp. 113-123.



## 15. Especificidades organizacionales y buenas prácticas en organizaciones de la sociedad civil del estado de Morelos (México)

*Imke Hindrichs\**  
*Daniela Converso\*\**  
*Cristina Girardo\*\*\**

### RESUMEN

Las organizaciones de la sociedad civil (OSC) representan una tercera esfera respecto a los sectores público y privado. Sin embargo, forman parte del mundo de las organizaciones de trabajo y, por cierto, también en ellas el tema de bienestar organizacional y calidad de vida laboral adquiere relevancia y significado. En la primera parte del presente trabajo se reelaboran algunas especificidades organizacionales del trabajo en el sector, con base en diferentes reflexiones teórico-conceptuales e investigaciones realizadas en OSC de México e Italia durante los últimos años. Se hace hincapié en particular en la peculiaridad del gobierno y toma de decisiones basadas en principios democráticos, así como en la centralidad del ser humano y su desarrollo como persona por medio del fortalecimiento/empoderamiento psicológico y organizacional. En la segunda parte se presentan algunos resultados de una reciente investigación piloto sobre la relevancia de los factores psicosociales en el trabajo de las OSC en el estado de Morelos, México. La investigación se realizó por medio de entrevistas semiestructuradas a representantes de 11 OSC del estado, transcritas y analizadas por medio de la técnica de codificación y categorización con un enfoque mixto deductivo-inductivo. Los resultados dan cuenta, en particular, de las formas de gobierno y toma de decisiones democráticas, independientemente de la estructura formal de las OSC, así como de las buenas prácticas según la perspectiva del doble fortalecimiento/empoderamiento implementada para fomentar la calidad de vida laboral y el bienestar organizacional en ellas.

\* Universidad Autónoma del Estado de Morelos.

\*\* Università degli Studi di Torino.

\*\*\* El Colegio Mexiquense, A.C.



Palabras clave: organizaciones de la sociedad civil, democracia organizacional, buenas prácticas organizacionales, doble empoderamiento/fortalecimiento.

### ABSTRACT

Civil Society Organizations (CSO) represent a third sector between the public and the private ones. Nevertheless, these are organizational contexts where workers' wellbeing and quality of work life are particularly relevant and meaningful. In the first part of the chapter some organizational specificities of the third sector are presented, including theoretical-conceptual reflections supported by recent research performed in Mexican and Italian CSO. The particular *governance* and decision-making-processes of CSO, based on democratic principles, and the human and personal development by individual and organizational empowerment are here emphasized. The first results of a recent research on the relevance of psychosocial factors in CSO at the Morelos State, Mexico, are presented in the second part of the paper. Members of the leading groups of 11 CSO have been interviewed; their answers have been transcribed and analyzed by deductive and inductive codification and categorization. Results enhance the democratic organizational government and decision-making-processes, as well as the good practices, based on the double empowerment/betterment perspective and oriented to potentiate the quality of work life and organizational wellbeing.

Key words: civil society organizations, organizational democracy, good organizational practices, double empowerment.

### INTRODUCCIÓN

La investigación sobre las organizaciones de la sociedad civil (OSC), conocidas también como organizaciones *non-profit*, es decir, sin fines de lucro, no gubernamentales o del tercer sector, generalmente se concentra en las repercusiones y la efectividad que tienen en las poblaciones beneficiarias, marginadas por desventajas sociales, culturales, políticas, económicas, psicológicas o físicas. Sin embargo, en México son pocos los estudios que consideran los procesos y estructuras internas, así como las condiciones y modalidades de trabajo en este tipo de organización.

La razón social de estas organizaciones no es conseguir ganancias económicas, sino cumplir una misión social de desarrollo y/o asistencia en favor de poblaciones beneficiarias, marginalizadas por desventajas sociales, culturales, políticas,

económicas, psicológicas o físicas; es decir, son organizaciones cuyo principal objetivo es realizar metas de *empoderamiento* o *fortalecimiento*<sup>1</sup> en el ámbito comunitario (Converso y Piccardo, 2003). Sin embargo, las OSC representan no sólo un lugar de actividad voluntaria, sino cada vez más se presentan como un lugar en donde muchas personas trabajan de manera remunerada (Girardo, 2010).

El propósito de este trabajo es focalizar la mirada en las especificidades organizacionales de las OSC que fomentan la calidad de vida en el trabajo en ellas, en particular en México. En la primera parte, se retoman algunas elaboraciones teórico-conceptuales y de investigación sobre estas particularidades realizadas por las autoras en los últimos años tanto en México como en Italia, donde llevamos a cabo nuestros trabajos de investigación. Aunque los orígenes históricos de las OSC en estos países son parcialmente distintas, hay que remarcar que la investigación sobre el trabajo respecto a este sector en Italia está consolidado desde hace más de un decenio, precisamente por razones históricas, económicas y culturales, las cuales lograron el desarrollo del sector en Italia como “de vanguardia” y más relevante que en otros países occidentales (Colozzi y Bassi, 1995; Salomon y Anheier, 1997). Como se comenta más adelante, este avance de investigación permite el desarrollo teórico de una serie de patrones organizacionales particulares, y sirve como punto de comparación para las especificidades del sector en México.

En la segunda parte se presentan los resultados inherentes a algunos procesos y prácticas organizacionales, los cuales parecen fomentar la calidad de vida en el trabajo en el interior de las OSC en una reciente investigación realizada en el estado de Morelos, México.

### *Aproximación a una definición de las OSC*

Por las diferencias contextuales, históricas, culturales, políticas, sociales y legislativas de las OSC en los diferentes países, resulta difícil llegar a una definición unívoca del sector, empezando por la variedad de términos. Mientras en Italia se habla

<sup>1</sup> El debate sobre los términos empoderamiento y fortalecimiento es complejo. Por un lado, se comparte la posición de Maritza Montero (2003:63) cuando afirma: “Nos inclinamos por el término fortalecimiento por juzgar que refleja mejor la práctica que se quiere significar. Nuestro idioma no necesita del vocablo inglés, que [...] se refiere a los mismos aspectos contemplados por muchos profesionales del área en países hispanohablantes”. Por otro lado, la familiaridad del término fortalecimiento puede llevar a confusiones entre su significado en el lenguaje cotidiano y en cuanto a constructo teórico. En cambio, el término empoderamiento queda más circunscrito al ámbito teórico-conceptual y pone el acento sobre la dimensión central del poder inherente a sus orígenes sociales y académicos (Converso e Hindrichs, 2009). Por estas razones, en el presente trabajo se utilizan ambos términos, considerándolos como sinónimos (Silva y Loreto, 2004).

mayormente de “tercer sector” u organizaciones *non-profit* (ONP); en México prevalece el término organizaciones sin fines de lucro, no gubernamentales o de la sociedad civil (OSC).<sup>2</sup> En el caso de México, uno de los pocos dispositivos de reglamentación legislativa de estas organizaciones es la Ley Federal de Fomento a las Actividades Realizadas por Organizaciones de la Sociedad Civil del 9 de febrero de 2004 (última reforma, 25 de abril de 2012). Esta ley considera como organizaciones de la sociedad civil:

[...] todas las agrupaciones u organizaciones mexicanas que, estando legalmente constituidas, realicen alguna o algunas de las actividades a que se refiere el artículo 5 de la presente ley y no persigan fines de lucro ni de proselitismo partidista, político-electoral o religioso, sin menoscabo de las obligaciones señaladas en otras disposiciones legales (artículo 3).

Las actividades mencionadas son amplias y variadas:

Asistencia social; Apoyo a la alimentación popular; Cívicas, enfocadas a promover la participación ciudadana en asuntos de interés público; Asistencia jurídica; Apoyo para el desarrollo de los pueblos y comunidades indígenas; Promoción de la equidad de género; Aportación de servicios para la atención a grupos sociales con discapacidad; Cooperación para el desarrollo comunitario en el entorno urbano o rural; Apoyo en la defensa y promoción de los derechos humanos; Promoción del deporte; Promoción y aportación de servicios para la atención de la salud y cuestiones sanitarias; Apoyo en el aprovechamiento de los recursos naturales, la protección del ambiente, la flora y la fauna, la preservación y restauración del equilibrio ecológico, así como la promoción del desarrollo sustentable a nivel regional y comunitario, de las zonas urbanas y rurales; Promoción y fomento educativo, cultural, artístico, científico y tecnológico; Fomento de acciones para mejorar la economía popular; Participación en acciones de protección civil; Prestación de servicios de apoyo a la creación y fortalecimiento de organizaciones que realicen actividades objeto de fomento por esta ley; Promoción y defensa de los derechos de los consumidores; Acciones que promuevan el fortalecimiento del tejido social y la seguridad ciudadana; Las que determinen otras leyes (artículo 5, I-XIX).

Para abordar las actividades realizadas por las OSC, en su libro sobre el trabajo en este tipo de organizaciones en México, Girardo (2010) contextualiza el sector

<sup>2</sup> Para un análisis más profundo de las diferencias y similitudes definitivas entre América Latina, Europa continental y el mundo anglosajón, véanse Girardo (2003, 2010) y Mochi (2001).

como “tercera esfera de la sociedad, además del Estado y del mercado”, bajo las siguientes premisas:

- Estos grupos intermediarios autoorganizados (relativamente independientes de las autoridades políticas como de las lógicas del mercado), definen y defienden los derechos individuales, políticos y sociales, plantean nuevos principios y valores, nuevas demandas sociales, vigilan la aplicación efectiva de los derechos ya otorgados y además proporcionan servicios para la comunidad.
- Incluyen nuevos mecanismos de discusión del poder, la apertura de canales más amplios dentro del sistema democrático y amplían la práctica de la participación ciudadana. No buscan la toma del poder; tampoco buscan la anulación del mercado ni de los (re)productores privados.
- Actúan dentro de las reglas preestablecidas civil y legalmente (Girardo, 2010:28-29).

Se trata de una aproximación a una definición del sector en términos activos (*lo que es y hace*), en lugar de los pasivos (*lo que no es y no hace*) implícitos en las denominaciones *sin fines de lucro, no gubernamental, tercer sector*. Por este motivo, así como por las disposiciones legislativas vigentes en nuestro país, se utiliza en el presente trabajo el término organizaciones de la sociedad civil (OSC).

Desde la perspectiva de la psicología organizacional orientada a la promoción del bienestar y la calidad de vida en las organizaciones del trabajo, finalmente se considera fundamental como eje central una definición ideal de las OSC propuesta por tres sociólogos italianos: “aquel conjunto de organizaciones que tienen en común la producción de una utilidad difundida, es decir que corresponden contemporáneamente a las necesidades específicas de los beneficiarios, de los trabajadores, y del ambiente que los rodea” (Lombardi, Messina y Polimanti, 1999:17).

### *La perspectiva del doble empoderamiento/fortalecimiento*

Es precisamente la contemporaneidad de la correspondencia a las necesidades no sólo de la población beneficiaria y el ambiente de las OSC, sino también de quien trabaja en ellas, la que sustenta la perspectiva del *doble empoderamiento/fortalecimiento*, planteada por Converso y Piccardo (2003), desarrollada por Piccardo y Martini (2004) y Converso y Hindrichs (2009), la cual orienta los trabajos de las autoras con las OSC. Desde esta perspectiva, en las organizaciones que promueven el fortalecimiento de “otros” (con desventaja o marginados desde un punto de vista psicológico, físico, social, económico, político o cultural), existe la ne-

cesidad de procesos de fortalecimiento en favor de los propios actores organizacionales tanto en el ámbito individual y psicológico como en el organizacional (Zimmerman, 1999). Como se sustentó en diferentes estudios (Hindrighs, Converso y Girardo, 2010; Hindrighs, Camacho, Juárez, Converso y Girardo, 2011; Hindrighs, Converso y Girardo, 2012; Girardo, Hindrighs y Converso, 2012), esta necesidad parece representar no tanto —o no sólo— una cuestión de coherencia interna (*¿cómo promover el fortalecimiento, la justicia y la democracia en el exterior si no la vivimos en el interior?*), sino también una cuestión de efectividad organizacional a largo plazo. En el ámbito psicológico, vivir la contradicción entre una razón social de promoción del empoderamiento de los demás y procesos y estructuras organizacionales internas, lo cual impide el propio fortalecimiento, representa una disonancia cognoscitiva entre los valores organizacionales declarados y los efectivamente vividos (Zanelli y Silva, 2008) que puede llevar a la desafección por la misma organización, así como a actitudes cínicas y, finalmente, al abandono, todo lo cual constituye al mismo tiempo riesgos psicosociales para los individuos y para la organización (Hindrighs, Girardo y Converso, 2011).

#### *Las especificidades de la organización y del trabajo en las OSC*

Al concluir su capítulo sobre las especificidades en Italia, una de las autoras propuso nueve características o rasgos distintivos que “tenemos que recordar para comprender los procesos organizacionales fundamentales [...] y comportamientos organizacionales de sus miembros” (Converso, 2003:39). Mientras algunas de dichas características parecen específicas para el contexto italiano, donde se realizó el trabajo citado, se considera su relevancia también para las particularidades del trabajo en las OSC en México, las cuales se encontraron en diferentes investigaciones de las autoras (Girardo, 2010; Hindrighs, Girardo y Converso, 2011), así como en los resultados presentados en este trabajo. En adelante, se discuten seis de estas características consideradas relevantes para la psicología organizacional y la calidad de vida en el trabajo de las organizaciones de la sociedad civil.

Señala Converso que las OSC “operan afuera de la lógica de la ganancia. La ausencia de la redistribución de las utilidades pone a estas organizaciones fuera de la perspectiva de rendir cuentas económicas de la propiedad” (2003:39). En México, esta característica se refleja en la ausencia de fines de lucro, especificada en la Ley Federal de Fomento a las Actividades Realizadas por Organizaciones de la Sociedad Civil (artículo 3) y sitúa las OSC fuera de la lógica del mercado (Girardo, 2010). Sin embargo, esto no significa que las OSC no deban enfrentar cuestiones económicas para financiar sus actividades, y menos que el trabajo en ellas sea completamente voluntario, aunque los trabajadores “reciben frecuente-

mente recompensas inferiores de los de otros trabajadores para los mismos servicios, muchas veces con menores protecciones y garantías” (Converso, 2003:39). En consecuencia, como lo investigó Girardo (2010) en toda la República mexicana, el empleo en estas organizaciones es relativamente inseguro y precario, caracterizado por contratos temporales o por proyectos, falta de prestaciones sociales, etc., y un constante riesgo de rotación del personal.

El segundo rasgo distintivo descrito por Converso atiende con cuidado el gobierno organizacional de las OSC en Italia: “se refieren y son vinculadas por ley a formas jurídicas democráticas: ellas constituyen tanto una expresión del proyecto ideal como una ‘obligación’ ineludible” (2003:39). Como se profundizó en una investigación anterior (Hindrichs, Girardo y Converso, 2011), la legislación mexicana no formaliza con tanta determinación, como la italiana, la forma de gobierno de las OSC y éste depende de su constitución jurídica formal, como, por ejemplo, “Asociación Civil” o “Institución de Asistencia Privada”. Así, mientras en Italia generalmente los trabajadores de una OSC son también socios de ella y conforman su asamblea, en México prevalece una separación formal entre el grupo de socios por un lado y los equipos operativos de trabajadores por el otro. Sin embargo, tanto en la investigación citada como en los resultados del presente trabajo, también en muchas OSC mexicanas se hace hincapié en una organización del trabajo y un proceso de toma de decisiones democráticos.

La tercera, cuarta y sexta características elaboradas por Converso se refieren a la adhesión a un proyecto social, la centralidad de las personas y el fuerte componente relacional entre miembros y con la población beneficiaria, lo cual distingue el trabajo de las OSC que “producen bienes relacionales en base a una precisa tensión ideal [...] sostienen los aspectos expresivos de sus miembros [...] se ocupan frecuentemente de marginación y sufrimiento” (2003:40). En este sentido, como se puede concluir de la investigación de Girardo (2010), las peculiaridades de un fuerte significado intrínseco de un trabajo orientado al cambio social, a las relaciones próximas y directas con la población beneficiaria, y a un ambiente que permite el aprendizaje integral como personas y profesionales en el interior de organizaciones participativas, poco burocráticas y tendencialmente esbeltas y flexibles, representan relevantes recompensas simbólicas y sociales que parecen contrabalancear las bajas e inciertas recompensas económicas. Sin embargo, el trabajo con la marginación y el sufrimiento, intrínseco a muchas de las actividades de las OSC desglosadas en la Ley Federal de Fomento a las Actividades Realizadas por Organizaciones de la Sociedad Civil (artículo 5), así como las relaciones cercanas entre los mismos miembros, pueden ser considerados como posibles causas de tensiones conflictivas y riesgos psicosociales (Hindrichs, Camacho *et al.*, 2011; Hindrichs, Girardo y Converso, 2013).

El último rasgo distintivo descrito por Converso afirma que

[...] las OSC *tienen una relación privilegiada (y “dependiente”) con el sector público*. Tal vez de manera más acentuada respecto a otros países, [...] en Italia [...] están estrictamente ligadas a las instancias locales, la pública administración de la cual dependen, a veces de manera exclusiva, para los financiamientos y la gestión de los servicios que poco a poco se les asignan completa o parcialmente (2003:41).

Como bien destaca la autora, la relación entre la esfera pública y las OSC es muy particular para el contexto italiano. Sin embargo, la dependencia, sobre todo de financiamientos públicos (estatales, federales y de la cooperación internacional), parece representar un tema central y una de las principales fuentes de preocupación también para las OSC en México (Girardo, 2010; Hindrichs, Girardo y Converso, 2013), aunque prevalezca una estrategia de financiación mixta que integra el presupuesto de las OSC por financiadores públicos con donativos y cuotas de recuperación (Verduzco, 2003; Layton, 2012).

#### LA INVESTIGACIÓN SOBRE ORGANIZACIÓN Y FACTORES PSICOSOCIALES EN OSC DEL ESTADO DE MORELOS, MÉXICO

La investigación de la cual se presentan aquí resultados parciales, se realizó durante el año 2012 en el marco del proyecto “El doble fortalecimiento como protección contra riesgos psicosociales en el trabajo de las organizaciones de la sociedad civil (OSC)”, financiado por el Programa de Mejoría del Profesorado (Promep), en el ámbito de la convocatoria “Apoyo a la incorporación de nuevos PTC”.<sup>3</sup>

#### MÉTODO

El estudio fue de tipo cualitativo-exploratorio por medio de entrevistas semi-estructuradas con 11 trabajadores con papel representativo (presidentes, directivos, fundadores, entre otros) de OSC del estado de Morelos (México) de diferente

<sup>3</sup> Se agradece la colaboración comprometida en la recolección y el análisis de datos de los siguientes estudiantes de licenciatura de la Facultad de Psicología de la Universidad Autónoma del Estado de Morelos (UAEM): Gessya Bautista Rodríguez, Emilio David Beltrán Villegas, Sebastián García Herrera, Ulises Hernández Peña, Esmeralda León Miranda, Carlos Matías Montoya e Isabel Vega Alcántara.

tamaño y tipo de actividad. La muestra se constituyó por conveniencia y por la técnica denominada “bola de nieve” (un participante recomienda a otro y así sucesivamente) con el siguiente criterio de inclusión: organizaciones formalmente constituidas y activas por lo menos en los últimos tres años; en todos los casos se recabó el consentimiento informado de los entrevistados.

Las entrevistas se focalizaron en dos ejes centrales: la forma de organización (historia, cultura, estructura, procesos, financiamiento etc.) y la percepción del clima y del estrés general en los colaboradores, así como la presencia, implantación o necesidad de buenas prácticas preventivas. Las entrevistas duraron entre 30 minutos y dos horas, y se realizaron generalmente en las sedes operativas de las organizaciones para poder observar el ambiente laboral.

Con la referencia a la teoría fundamentada como método de análisis (Strauss y Corbin, 2002) y la técnica del *Template Análisis* (King, 2004), se realizó un análisis temático de contenido de las entrevistas transcritas bajo un enfoque mixto deductivo de categorías preestablecidas e inductivo de categorías emergentes. Con base en las dos macrocategorías temáticas organización (en sus aspectos de historia, cultura, estructura y procesos) y factores psicosociales (según la conceptualización de Juárez y Camacho [2011], que diferencian entre factores de riesgo y factores salutogénicos), se codificó el material textual constituido por las entrevistas transcritas según las temáticas emergentes de ellas. El conjunto de categorías hacia su tercer nivel jerárquico se presenta en la tabla 1.

## RESULTADOS

Las características generales de las 11 OSC en las cuales se realizaron entrevistas con los directivos, presidentes, fundadores u otros responsables con papel representativo se resumen en la tabla 2.

De los entrevistados, siete fueron mujeres y cuatro hombres, con una edad media de 47.22 años entre 29 y 67 años (dos no señalaron su edad) y una antigüedad en su OSC entre cuatro y 29 años, con una media de 11.73 años.

Para las finalidades de este trabajo, enseguida se describen los resultados, haciendo hincapié en particular en los grupos y formas de gobierno, el proceso de toma de decisiones y las buenas prácticas existentes para prevenir los riesgos psicosociales y promover la calidad de vida en el trabajo dentro de estas organizaciones.

Como un reflejo de los estatutos legales para las asociaciones civiles en México, la mayoría de los entrevistados menciona la separación formal entre una mesa o consejo directivo representativos y un grupo directivo o de coordinación ope-



TABLA 1  
CATEGORÍAS DE ANÁLISIS

<b>1. Organización</b>	
1.1 Historia	1.4 Procesos
1.2 Cultura	1.4.1 <i>Actividades y estrategias</i>
1.2.1 <i>Identidad</i>	1.4.2 <i>Proyectos</i>
1.2.2 <i>Valores</i>	1.4.3 <i>Toma de decisiones</i>
1.2.3 <i>Visión</i>	1.4.4 <i>Comunicación</i>
1.2.4 <i>Misión/razón social</i>	1.4.5 <i>Selección y socialización</i>
1.2.5 <i>Metáforas</i>	1.4.6 <i>Actividades de capacitación</i>
1.2.6 <i>Artefactos culturales</i>	<b>2. Factores psicosociales</b>
1.2.7 <i>Significado del trabajo</i>	2.1 Factores psicosociales emergentes
1.3 Estructura	2.1.1 <i>Riesgos (y desafíos) psicosociales</i>
1.3.1 <i>Organigrama</i>	2.1.2 <i>Factores salutogénicos</i>
1.3.2 <i>Grupo de gobierno</i>	2.2 Intervenciones preventivas
1.3.3 <i>Formas de contratación</i>	2.2.1 <i>Buenas prácticas existentes</i>
1.3.4 <i>Personal (miembros)</i>	2.2.2 <i>Propuestas de mejoras</i>

FUENTE: elaboración propia.

rativa. Sin embargo, en varios casos, estos dos grupos de gobierno de las OSC coinciden —por lo menos parcialmente— en sus miembros.

Algunos entrevistados subrayan, además, que los consejos directivos (electos por la asamblea de socios) no tiene tanto una función de determinación de las políticas organizacionales, sino más bien de apoyo al grupo directivo (en muchos casos corresponde a todo el equipo operativo) que elabora los programas y proyectos de actuación:

Tenemos un grupo fundador y que son parte de la mesa directiva de la organización, tenemos un consejo que está formado por parte del equipo operativo que son quienes vamos definiendo línea, y al consejo fundador se le informa sobre las propuestas, ellos están más de apoyo y de aval para los procesos de gestión (entrevista 3).

Remarcando esta centralidad del trabajo operativo, en la descripción del proceso de toma de decisiones, la mayoría de los entrevistados indica un proceso

TABLA 2  
 CARACTERÍSTICAS GENERALES DE LAS OSC SUJETO DE ESTUDIO  
 (ENTRE PARÉNTESIS SE ANOTA EL NÚMERO DE CASOS)

Figura jurídica	Asociaciones civiles (9); sociedad civil (1); institución de asistencia privada (1)
Tiempo de actividad	Entre 4 y 33 años
Temáticas	Derechos juveniles y educación (5); promoción, prevención y rehabilitación de la salud psicofísica (4); derechos de género y mujeres (4); desarrollo comunitario y derechos indígenas (2)
Proyectos, programas, actividades	Cursos de capacitación, talleres, diplomados, seminarios, tutorías, etc. (5); proyectos de prevención, rehabilitación, terapia y autoayuda (4); casas hogares y/o escuelas (3); proyectos de promoción del empleo juvenil o de género (3); promoción de proyectos y programas de beneficiarios (2)
Población beneficiaria	Niños y jóvenes (5); personas con adicción, discapacidad, necesidad terapéutica (5); mujeres (4); grupos comunitarios (1)
Personal	De 8 a 84 colaboradores: organizaciones con personal remunerado y voluntario mixto (6); organizaciones con sólo personal voluntario (3); organizaciones con sólo personal remunerado (2)
Forma de financiamiento	Donativos privados nacionales e internacionales (8); financiamientos públicos (estatales, federales e internacionales) (7); financiamiento por fundaciones, empresas, instituciones religiosas (5); cuotas de recuperación (5); actividades de autofinanciamiento (4); apoyo de comunidades (2)

NOTA: No siempre la suma corresponde a 11, pues en ocasiones en la misma organización se trabajan varias temáticas y programas, con una multitud de beneficiarios y formas de financiamiento mixto.

FUENTE: elaboración propia.

colectivo en grupo basado en la comunicación constante entre los miembros organizacionales.

Generalmente son decisiones colectivas [...] La decisión en todo lo que hacemos, tienen que ver con esa colectividad [...] Toda la decisión que tiene la asociación civil, por ejemplo [...] tiene una decisión colectiva a partir del consejo o a partir de [...] donde se va a desarrollar una actividad o un proyecto en sí (entrevista 1).

En varias ocasiones se subraya también la libertad individual de tomar decisiones inherentes a la actividad llevada a cabo; en cada caso se cuenta con el apoyo de los compañeros y se comparten responsabilidades.

Las decisiones se toman en grupo. Cada quien tiene proyectos a su cargo [...]. Entonces lo que hacemos es irnos poniendo metas cada quien, las compartimos y vamos viendo “¿cómo vas?”, y vamos pidiendo ayuda, y cuando hay algo que “no sé qué hacer”, lo pongo en el grupo y vamos a ver cómo resolvemos o pregunto [...] “¡oye!, ¿vas tú o voy yo?”, cosas de ese estilo (entrevista 2).

Otros entrevistados señalan en cambio, que las decisiones se toman en la mesa o consejo directivo. Sin embargo, muchos indican de manera explícita que se trata de un proceso formal en el que se da el aval a las decisiones sustanciales ya tomadas por el grupo operativo: “Nada más al consejo directivo se le informa qué es lo que se pretende hacer y ya” (entrevista 9).

La centralidad de las decisiones y comunicaciones directas entre los miembros operativos de las organizaciones resalta también cuando se pregunta a los entrevistados cuáles son las actividades llevadas a cabo para mejorar el bienestar organizacional. Varios entrevistados describen así un proceso de planeación con base en el planteamiento y la búsqueda de soluciones de problemas en conjunto: “Se plantean propuestas, se resuelven, se discuten, se aprueban o no y lo que es ahorita [la organización] todo se resuelve en asamblea” (entrevista 6).

El proceso de comunicación colectiva, frecuente y transparente asume así un papel fundamental como factor salutogénico promotor de un buen clima laboral: “Trabajamos de manera transversal, somos un grupo de trabajo que sí tiene sus broncas como en todos los espacios laborales, pero estamos fomentando la comunicación, sentarnos, hablar si hay algún tipo de problema” (entrevista 7). “Por eso es tan importante la comunicación y que todos estemos de acuerdo” (entrevista 11).

Las buenas prácticas de promoción del bienestar y prevención del malestar en las OSC no resguardan sólo el aspecto cognitivo y operativo de la relación cercana entre los miembros, sino también la esfera afectiva. Muchos de los entrevistados indican espacios de expresión emotiva y apoyo mutuo y solidario entre los miembros, así como actividades recreativas y de convivencia, entre las buenas prácticas llevadas a cabo en sus organizaciones: “En las juntas normalmente alguien puede expresar si tiene alguna tensión con otra persona y pues bueno ahí se le da la solución” (entrevista 4). “A veces, pues, nos vamos a un balneario [...] nos vamos a relajarnos [...] un sábado, un domingo o a veces un día entre semana vamos, vamos a ir de campo a disfrutar” (entrevista 3).

En algunas OSC, en particular en donde se realizan actividades de promoción, prevención y rehabilitación de la salud psicofísica, este apoyo emocional está institucionalizado por medio de servicios terapéuticos: “En la terapia grupal, porque ésa es la finalidad de la terapia grupal: poder venir a decir todos nuestros miedos, temores e incertidumbres” (entrevista 10).

Además, varios entrevistados incluyen sus políticas del personal entre las actividades de promoción del bienestar, indicando en algunas ocasiones reglamentos formalizados, y en otras, prácticas instauradas de manera informal;

Estamos al pendiente de las capacitaciones, de las prestaciones a los empleados, de la conveniencia de sus horarios... entonces, les damos horarios entre más tarde, más flexibles, para que puedan cumplir bien con su trabajo y tengan derecho a todas las prestaciones (entrevista 5).

[...]

Aunque no tenemos prestaciones [...], ellas tienen la confianza, por ejemplo, de que si me enfermo hoy, “¡vete!” no hay ningún problema de que si me pasa algo, “¡no vengas!”; se les permite [...] Y por lo regular tenemos de beneficios una semana de vacaciones cada semestre y un día de contención semanal, entonces, pues como que estamos muy claras en eso (entrevista 7).

Finalmente, la adhesión a un proyecto ideal por fuera de la lógica del mercado representa, para muchos entrevistados, el significado intrínseco del trabajo motivador, transformador y realizador promotor de un buen clima organizacional, lo cual parece tener una función de protección contra el malestar: “Los que estamos ahí es porque nos gusta, porque otra razón no hay, ni económica ni otra. Y es motivador [...] en la medida en que nos gusta a nosotros y nos motiva, entonces podemos continuar” (entrevista 2).

## COMENTARIOS

En los resultados se confirman varias de las especificidades de la organización y del trabajo en las OSC del estado de Morelos (México), desarrolladas en trabajos anteriores tanto en México como en Italia.

Entre las buenas prácticas llevadas a cabo destacan la adhesión a un proyecto social, la centralidad de las personas y el fuerte componente relacional, reflejados tanto en procesos de comunicación cercanos y transparentes como en la convivencia, el apoyo mutuo y los beneficios brindados entre los miembros organizacionales.

Asimismo, en la forma de organizarse el valor democrático parece asumir un papel importante para los entrevistados, aunque no se refleje siempre en estructuras formales completamente democráticas.

Se vislumbran así los diferentes niveles de empoderamiento según la clasificación de Zimmerman (1999), donde las organizaciones fortalecedoras (empoderadoras) promueven estructuras y procesos de tipo democrático y crean condiciones de empoderamiento en los ámbitos psicológico y relacional, ofreciendo en su interior prácticas similares a las actividades realizadas hacia el exterior; muchas de las OSC participantes en la presente investigación trabajan así bajo la perspectiva del doble fortalecimiento/empoderamiento: “Los talleres que tenemos sobre autoestima, relaciones humanas, violencia, no solamente son para los grupos, [...] sino para los miembros de la organización” (entrevista 1).

Sin embargo, es preciso recordar también los riesgos intrínsecos a las especificidades del trabajo en las OSC puestos de manifiesto en trabajos anteriores (Converso y Piccardo, 2003; Girardo, 2010; Hindrichs, Girardo y Converso, 2011; Hindrichs, Camacho *et al.*, 2011), así como en otros resultados de la misma investigación presentados con anterioridad (Hindrichs, Bautista y Macías, 2012; Hindrichs, Hernández y Beltrán, 2013; Hindrichs, Girardo y Converso, 2013). Entre ellos destacan el riesgo de burocratización o parálisis en el intento de traducir el valor democrático en práctica organizacional, las condiciones precarias del trabajo para muchos miembros de las OSC, el riesgo de *burnout* o quemarse por el trabajo con población vulnerable, las tensiones y conflictos en grupos cercanos, la dependencia de financiamientos y apoyos (no sólo públicos) externos e irregulares, así como el contexto social experimentado actualmente en el estado de Morelos (México).

Finalmente, se considera a las OSC como un campo fértil para futuras investigaciones sobre factores psicosociales en el trabajo (Juárez y Camacho, 2011), donde se encuentran tanto especificidades muy particulares para este sector como buenas prácticas promotoras de la calidad de vida en el trabajo. Por este motivo, se recomienda la profundización de estas temáticas por medio de investigaciones cuantitativas que relacionen procesos y comportamientos organizacionales con factores psicosociales, así como cualitativas, a fin de integrar la voz y la experiencia de quienes tienen un papel de responsabilidad en las OSC con las de otros miembros organizacionales; igualmente se recomienda el empleo de técnicas de observación de la vida organizacional y análisis de documentos y artefactos.

#### BIBLIOGRAFÍA

COLOZZI, I. y A. BASSI (1995), *Una solidarietà efficiente. Il terzo settore e le organizzazioni di volontariato*, Roma, Carocci.

- CONVERSO, D. (2003), “La specificità delle organizzazioni non profit”, en D. Converso y C. Piccardo (coords.), *Il profitto dell'empowerment. Formazione e sviluppo organizzativo nelle imprese non profit*, Milán, Raffaello Cortina, pp. 3-112.
- CONVERSO, D. y C. PICCARDO (2003), *Il profitto dell'empowerment. Formazione e sviluppo organizzativo nelle imprese non profit*, Milán, Raffaello Cortina.
- CONVERSO, D. e I. HINDRICHS (2009), “La declinazione del potere in gioco nell'empowerment”, en *Animazione Sociale*, vol. 39, núm. 6-7, pp. 62-69.
- GIRARDO, C. (2003), “La formación para el trabajo de los jóvenes (desafíos y estrategias) desde las organizaciones de la sociedad civil”, tesis de doctorado en Estudios Latinoamericanos, México, UNAM.
- GIRARDO, C. (2010), *El trabajo y sus peculiaridades en las organizaciones de la sociedad civil en México*, Zinacantepec, El Colegio Mexiquense.
- GIRARDO, C.; I. HINDRICHS y D. CONVERSO (2012), “Las organizaciones de la sociedad civil mexicana y la cooperación al desarrollo: estrategias y enfoques”, ponencia presentada en la 10<sup>th</sup> International Conference of the International Society for Third-Sector Research (ISTR), julio, Siena, Italia.
- HINDRICHS, I.; D. CONVERSO y C. GIRARDO (2010), “Estrategias para la inversión en recursos humanos en las organizaciones de la sociedad civil (OSC)”, en M.A. Carillo Pacheco (coord.), *Psicología y trabajo. Experiencias de investigación en Iberoamérica*, Querétaro, UAQ, pp. 105-130.
- HINDRICHS, I.; A. CAMACHO, A. JUÁREZ, D. CONVERSO y C. GIRARDO (2011), “Fortalecimiento y burnout en las organizaciones de la sociedad civil (OSC)”, en *Revista Mexicana de Psicología*, número especial, pp. 670-672.
- HINDRICHS, I., C. GIRARDO y D. CONVERSO (2011), “La traducción del valor democrático en la participación organizativa en la sociedad civil: un estudio de caso entre México e Italia”, en *Economía, Sociedad y Territorio. Revista del Colegio Mexiquense*, vol. XI, núm. 37, pp. 667-706.
- HINDRICHS, I.; G.L. BAUTISTA y C. MATÍAS (2012), “El significado de los factores psicosociales en organizaciones de la sociedad civil (OSC) del estado de Morelos (México)”, ponencia presentada en el 1er. Congreso Internacional y 4to. Foro de las Américas en Investigación sobre Factores Psicosociales, Estrés y Salud Mental en el Trabajo, octubre, Bogotá, Colombia.
- HINDRICHS, I.; D. CONVERSO y C. GIRARDO (2012), “Democracia, fortalecimiento y liderazgo en organizaciones de la sociedad civil: una comparación entre México e Italia”, en I. Serrano García, D. Pérez Jiménez, J. Resto Olivo y M. Figueroa Rodríguez (coords.), *Psicología comunitaria internacional: aproximaciones comunitarias a los problemas sociales contemporáneos*, Puebla, Universidad Iberoamericana-Puebla, vol. II, pp. 261-276.

- HINDRICHS, I.; C. GIRARDO y D. CONVERSO (2013), "Trabajar en organizaciones de la sociedad civil en el estado de Morelos. Factores psicosociales, desafíos y necesidades", en *Administración y Organizaciones*, núm. 31.
- HINDRICHS, I.; U. HERNÁNDEZ y D.E. BELTRÁN (2013), "Needs, Good Practices and Strategies to Promote Organizational Well-Being in Non-Profit Organizations (NPO) of Morelos, Mexico", ponencia presentada en el The 10th International Conference on Occupational Stress and Health Work, Stress and Health 2013: Protecting and Promoting Total Worker Health, mayo, Los Ángeles, Estados Unidos.
- JUÁREZ, A. y A. CAMACHO (2011), *Reflexiones teórico-conceptuales de lo psicosocial en el trabajo*, México, Juan Pablos.
- KING, N. (2004), "Templates in the Thematic Analysis of Text", en C. Cassel y G. Symon (coords.), *Essential Guide to Qualitative Methods in Organizational Research*, Thousand Oaks, Sage, pp. 256-270.
- LAYTON, M. (coord.) (2012), *Financiamiento de las organizaciones de la sociedad civil en México. Donativos privados 2007*, Ciudad Juárez, UACJ.
- LEY FEDERAL DE FOMENTO A LAS ACTIVIDADES REALIZADAS POR ORGANIZACIONES DE LA SOCIEDAD CIVIL (2004), publicada en el *Diario Oficial de la Federación*, 9 de febrero (última reforma, 25 de abril de 2012).
- LOMBARDI, E.; A. MESSINA y O. POLIMANTI (1999), *Lavorare bene. Manuale sull'organizzazzione e le forme di lavoro nel terzo settore*, Roma, Edizioni Lavoro.
- MOCHI, P. (2001), "Las organizaciones de la sociedad civil y las ciencias sociales. Su configuración en América Latina", en *Documento de Discusión sobre el Tercer Sector*, núm. 16, Zinacantepec, El Colegio Mexiquense, A.C.
- MONTERO, M. (2003), *Teoría y práctica de la psicología comunitaria. La tensión entre comunidad y sociedad*, Buenos Aires, Paidós.
- PICCARDO, C. y M. MARTINI (2004), "Il doppio empowerment", en *Sviluppo & Organizzazzione*, núm. 205, pp. 19-39.
- SALOMON, L. y H. Anheier (1997), *The Emerging Non-Profit Sector. An Overview*, Manchester, Manchester University Press.
- SILVA, C. y M. LORETO (2004), "Empoderamiento: proceso, nivel y contexto", en *Psykhé*, vol. 13, núm. 2, pp. 29-39.
- STRAUSS, A. y J. CORBIN (2002), *Bases de la investigación cualitativa. Técnicas y procedimientos para desarrollar la teoría fundamentada*, Medellín, Universidad de Antioquia.
- VERDUZCO, G. (2003), *Organizaciones no lucrativas: visión de su trayectoria en México*, México, Colmex/Centro Mexicano para la Filantropía.

ZANELLI, J.C. y N. SILVA (2008), *Interacción humana y gestión. La construcción psicosocial de las organizaciones de trabajo*, Montevideo, Psicolibros Universitarios.

ZIMMERMAN, M.A. (1999), "Empowerment e partecipazione della comunità. Un'analisi per ilprossimomillennio", en *Animazione Sociale*, vol. 29, núm. 2, pp. 10-24.





## 16. Efecto del *burnout* y la sobrecarga en dos factores de la calidad de vida en el trabajo\*

*Juana Patlán Pérez\*\**

### RESUMEN

El presente trabajo tiene por objetivo determinar el efecto del *burnout* y la sobrecarga de trabajo en dos dimensiones de la calidad de vida en el trabajo (CVT). Se realizó una investigación *ex post facto*, transversal de tipo explicativo. Se obtuvo una muestra estratificada de 673 trabajadores de un instituto de salud. Se utilizó la Escala de Sobrecarga de Moore (2000), la Escala de Desgaste Ocupacional de Uribe (2010), el Índice Descriptivo del Trabajo (Smith, 1976) y la Escala de Conflicto Trabajo-Familia (CTF) de Adams, King y King (1996). Para la prueba de hipótesis se efectuó el análisis de ecuaciones estructurales. Los resultados obtenidos indican un significativo y elevado efecto de la sobrecarga de trabajo con dos dimensiones del *burnout* (desgaste emocional e insatisfacción de logro), y en los dos factores de la CVT: satisfacción laboral y CTF. Es recomendable que en las organizaciones se identifiquen y evalúen continuamente los factores que inciden negativamente en la CVT, además es prioritario el desarrollo de intervenciones que permitan atenderlos y prevenirlos.

Palabras clave: sobrecarga, *burnout*, satisfacción laboral, conflicto trabajo-familia, calidad de vida en el trabajo.

### ABSTRACT

The goal of this chapter is to ascertain the effect of burnout and work overload on two dimensions of quality of life: job satisfaction and work-family relationship.

\* El presente trabajo forma parte del Proyecto de Investigación IN304212 “Calidad de vida en el trabajo y salud ocupacional en trabajadores de organizaciones mexicanas” financiado por la Dirección General de Asuntos de Personal Académico de la UNAM.

\*\* Universidad Nacional Autónoma de México.

A stratified sample of 673 health workers was used. The Moore (2000) overload scale was used as well as the following instruments: Mexican Occupational Exhaustion scale (Uribe, 2010), the Job Descriptive Index (Smith, 1976), and the Family-work Conflict Scale (Adams, King & King, 1996). A structural equation model was used to test hypotheses. Results showed a negative significant and substantial weight of work overload on emotional exhaustion and personal accomplishment as well as on work-family conflict and job satisfaction. It is imperative that organizations evaluate quality of work life and plan interventions to keep it in a healthy level.

Key words: work overload, burnout, job satisfaction, work-family conflict, quality of work life.

## INTRODUCCIÓN

De acuerdo con Casas *et al.* (2002), la calidad de vida en el trabajo (CVT) es un concepto multidimensional y está relacionado con todos los aspectos del trabajo relevantes para la satisfacción, la motivación y el rendimiento laboral. Según lo señalado por estos autores, la CVT es un proceso dinámico y continuo en el cual la actividad laboral está organizada objetiva y subjetivamente en sus aspectos operativos relacionales a fin de contribuir al más completo desarrollo del ser humano. Así también, añaden los autores antes citados, el constructo de CVT trata de conciliar los aspectos del trabajo relacionados con la experiencia del trabajador y los objetivos organizacionales integrados en dos grupos: *a*) aspectos relacionados con el entorno donde se realiza el trabajo y *b*) aspectos asociados a la experiencia psicológica de los trabajadores.

Considerando la CVT como un constructo multidimensional de especial importancia relacionado con la satisfacción, la motivación y el rendimiento laboral (Casas *et al.*, 2002) se desarrolló la presente investigación con el propósito de determinar el efecto del agotamiento ocupacional (*burnout*) y la sobrecarga de trabajo en dos dimensiones de la CVT: la satisfacción laboral y el conflicto familia-trabajo).

Esta investigación se integra de cuatro secciones: marco teórico, método, resultados y conclusiones. En el marco teórico se hace referencia a la CVT, así como al efecto del *burnout* y la sobrecarga de trabajo sobre la CVT. Derivado del marco teórico, se formula el modelo hipotético sometido a prueba mediante el análisis de ecuaciones estructurales. En el apartado de método se presenta el tipo de investigación realizada, la muestra de participantes, las variables y los instrumentos de medición, el contexto donde se efectuó la investigación y el procesamien-

to y el análisis de los datos. Posteriormente se presentan los resultados obtenidos en la investigación y, finalmente, las conclusiones y las recomendaciones.

## MARCO TEÓRICO

### *Calidad de vida en el trabajo*

El objetivo de la CVT se centra en alcanzar una mayor humanización del trabajo mediante el diseño de puestos más ergonómicos, unas condiciones de trabajo más seguras y saludables y organizaciones más eficaces, democráticas y participativas capaces de satisfacer las necesidades y demandas de sus miembros, así como de ofrecerles oportunidades de desarrollo profesional y personal (Segurado y Agulló, 2002).

La CVT resulta relevante para las organizaciones pues en investigaciones empíricas previas se ha identificado que es una variable significativa asociada positivamente con el bienestar psicológico (Rathi, 2009), con el bienestar de los trabajadores (Al-Qutop y Marrim, 2011), con el desempeño laboral (LooSee y Raduan, 2007), con la satisfacción laboral, el compromiso afectivo, la intención de rotación (Korunka, Hoonakker y Carayon, 2008; Huang *et al.*, 2007) así como con ésta y la satisfacción con la vida (Chan y Wyatt, 2007), con el compromiso organizacional y la intención de rotación (Huang *et al.*, 2007), con la satisfacción laboral (Gupta y Sharma, 2011), por citar algunas variables.

Así también, autores como Bagtasos (2011) y Concklin y Desselle (2007) han advertido que la CVT está asociada positivamente con la productividad. Hart (1994), en una muestra de profesores, observó que el distrés psicológico está asociado negativamente a la CVT, en cambio la moral en el trabajo tiene una relación positiva. Por su parte Gurses, Carayon y Wall (2009) y Arts, Kerkstra, Zee y Huyer (2001), encontraron una alta relación entre sobrecarga y CVT disminuida en personal de instituciones de salud. Así también, la CVT tiene un efecto mediador entre el trabajo emocional y el balance trabajo-familia (Cheung y Tang, 2009).

También resulta importante el estudio de aquellas variables incidentes de manera negativa en la CVT, particularmente de variables tales como el agotamiento ocupacional (*burnout*) y la sobrecarga de trabajo.

### *Agotamiento ocupacional (burnout) y calidad de vida en el trabajo*

El síndrome de *burnout* se define como un estado de agotamiento físico, emocional y mental a consecuencia de la exposición del trabajador durante largos periodos de tiempo a múltiples demandas en el trabajo (Pines y Kafry, 1981). El agota-

miento ocupacional (*burnout*) es un problema en el cual el trabajador tiene un exceso de demandas y presiones en el trabajo, combinado con un ambiente laboral de bajo reconocimiento. El agotamiento ocupacional es un fenómeno presente principalmente en personal en contacto continuo con un gran número de usuarios o clientes en sectores donde se proveen servicios ya sean educativos, de salud o de otros tipos. Se trata, pues, de un síndrome psicológico caracterizado principalmente por desgaste emocional, despersonalización y baja realización personal (Maslach y Jackson, 1981). Es importante mencionar que uno de los principales antecedentes del *burnout* es la sobrecarga de trabajo, además de otros factores tales como la ambigüedad del rol, el conflicto de rol, la falta de autonomía y de recompensas, entre otros. En la literatura son escasas las investigaciones que asocian el *burnout* con la CVT. Destaca, por ejemplo, la investigación realizada por Rodríguez, Blanco, Issa, Romero y Gayosso (2005), quienes identificaron una correlación significativa entre el *burnout* y la calidad de vida en el trabajo.

Tanto el estudio como la atención del agotamiento ocupacional en las organizaciones es importante porque se trata de un problema de salud ocupacional, el cual, además de provocar consecuencias negativas en el trabajo (bajo desempeño, baja productividad, baja calidad del servicio y atención a usuarios), provoca en el personal sentimientos de minusvalía, actitudes negativas hacia el trabajo, bajo autoconcepto y pérdida de interés hacia los clientes o usuarios, entre otros. La primera hipótesis sometida a prueba sustenta el efecto negativo del *burnout* en la calidad de vida en el trabajo.

Hipótesis 1. El *burnout* tiene un efecto negativo en la CVT.

### *Sobrecarga y calidad de vida en el trabajo*

La carga es la cantidad de trabajo físico y mental realizado por una persona. La carga mental de trabajo se refiere al total de información que un trabajador debe percibir e interpretar cuando realiza sus actividades (Sanders y McCormick, 1993). Por su parte, la carga de trabajo físico se refiere al incremento o exceso de actividades demandantes de esfuerzo corporal.

Así pues, la sobrecarga de trabajo se refiere a la demasía de actividades y a la complejidad y dificultad de las mismas para efectuarse en un determinado tiempo (Greenglass, Burke y Moore, 2003). La sobrecarga ocurre cuando el trabajador percibe que las demandas de trabajo exceden sus habilidades y recursos para cumplir con sus obligaciones laborales de manera exitosa y en un lapso establecido (Veloutsou y Panigyrakis, 2004).

Levi, Frankenhaeuser y Gardell (1986) definen a la sobrecarga cuantitativa como la cantidad de trabajo de una persona en un periodo determinado; la sobrecarga cualitativa hace referencia al exceso de tareas repetitivas, complejas y carentes de variedad. Además, la sobrecarga de roles incluye un exceso de obligaciones de un trabajador para ser realizadas en un tiempo determinado. Según Jex (2000), las causas posibles de la sobrecarga de roles son, entre otras, una característica normal para algunas profesiones, también es el resultado de circunstancias temporales, del incremento de exigencias al trabajador, o bien se produce cuando un trabajador asume voluntariamente un gran número de responsabilidades (Jex, 2000).

La sobrecarga de trabajo produce diversos efectos en los trabajadores, entre los que destacan el estrés, la tensión física y la psicológica, la sensación de amenaza, el malestar, la baja motivación laboral, la disminuida satisfacción en el trabajo, así como los trastornos fisiológicos y psicosomáticos, el agotamiento físico y el emocional, la tendencia a abandonar el empleo, la adicción al alcohol, el incremento en el consumo de tabaco e incluso existe un mayor riesgo de enfermedades coronarias (Jex, 2000; OIT, 1984). Además, la sobrecarga puede poner en riesgo la satisfacción de algunas de las necesidades y las expectativas. Desde el punto de vista psicológico, la sobrecarga cuantitativa está asociada a la insatisfacción laboral, la tensión y la baja opinión de sí mismo; la sobrecarga cualitativa está asociada a la depresión, la irritación, la insatisfacción laboral y los trastornos psicosomáticos (Udris, citado en OIT, 1984).

La sobrecarga es uno de los principales contribuyentes al estrés laboral (Prakash, Lassk y Jaramillo, 2008; D'Anello, Marcano y Guerra, 2000). Es importante mencionar que la sobrecarga se ha asociado a la percepción de mala salud de los trabajadores (Fernández, Martínez, Ortiz, Carrasco, Solabarrieta y Gómez, 2011) y a la insatisfacción en el trabajo (Jin-Anh y Robert, 2008; Ussahawanitchakit, 2008). La sobrecarga se ha relacionado también con la rotación externa del personal y la improductividad (Imran y Usman, 2011). De igual forma, la sobrecarga se ha identificado como un factor antecedente del desgaste emocional y del conflicto entre el trabajo y la familia (CTF) (Ahmad, 2010; Ahuja *et al.*, 2007; Yip *et al.*, 2008; Gil *et al.*, 2008).

Tanto la sobrecarga cuantitativa como la cualitativa producen estrés laboral cuando son demasiadas para las capacidades individuales del trabajador. Además, la sobrecarga en el trabajo es considerada uno de los factores psicosociales en el trabajo con un efecto negativo en la salud de los trabajadores; su origen se encuentra en factores propios de la tarea (OIT, 1984). En este sentido, la segunda y tercera hipótesis sometidas a escrutinio hacen referencia al efecto positivo de

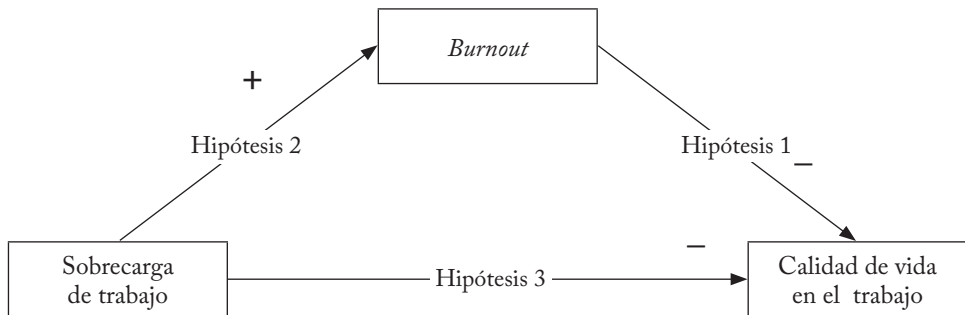
la sobrecarga de trabajo en el *burnout* y al efecto negativo sobre la calidad de vida en el trabajo.

Hipótesis 2. La sobrecarga de trabajo tiene un efecto positivo sobre el agotamiento ocupacional (*burnout*).

Hipótesis 3. La sobrecarga de trabajo tiene un efecto negativo en la CVT.

El modelo hipotético sometido a prueba en la presente investigación se presenta en la figura 1, planteando la asociación negativa del *burnout* y la sobrecarga con la CVT. La variable dependiente fue la CVT en dos dimensiones: satisfacción laboral y conflicto entre el trabajo y la familia. Las variables independientes fueron la sobrecarga de trabajo percibida y tres factores de *burnout* (desgaste emocional, despersonalización e insatisfacción de logro).

FIGURA 1  
MODELO HIPOTÉTICO DE LA RELACIÓN ENTRE EL *BURNOUT*  
Y LA SOBRECARGA CON LA CVT



FUENTE: elaboración propia.

## MÉTODO

### *Tipo de investigación*

Se llevó a cabo una investigación *ex post facto*, transversal, de tipo explicativo, a fin de identificar el efecto de la sobrecarga de trabajo y el *burnout* en dos factores de la CVT: satisfacción laboral y conflicto entre el trabajo y la familia.

### *Participantes*

Se obtuvo una muestra estratificada con la fijación proporcional de los trabajadores de un instituto de salud, considerando el personal de todas las categorías. La población fue de dos mil trabajadores y la muestra estuvo constituida por 673

trabajadores, que representan 34.4% del total. La muestra se conformó de 35% de enfermeras, 24% de asistentes administrativos, 17% de personal de laboratorio y 23% de personal de otras categorías. La media de edad fue de 41.3 años, en promedio; el personal trabajaba ocho horas al día y tenía una antigüedad en la organización de 15 años; 72.4% fueron mujeres, 73.1% contaban con pareja. Respecto a la escolaridad, 46.8% contaba con estudios de bachillerato, 27.0% con licenciatura, 17.7% con posgrado y 8.4% tenía un máximo nivel de estudios de secundaria; 93.3% ocupaba puestos operativos y 6.7% se ubicaba en puestos de mandos medios y directivos.

### *Instrumentos*

- Escala de Sobrecarga de Trabajo, de Moore (2000). Se conforma de cuatro reactivos en escala de respuesta tipo Likert de siete puntos: 1 = totalmente en desacuerdo hasta 7 = totalmente de acuerdo. Ejemplo de reactivos: “Me siento presionado en mi trabajo”, “Yo siento que el número de actividades, problemas o quejas que atiendo en mi trabajo son más de las esperadas”. La puntuación se obtiene de la sumatoria y el promedio de los cuatro reactivos.
- Escala de Desgaste Ocupacional, de Uribe (2010). Se integra de 30 reactivos que miden tres factores: desgaste emocional (nueve reactivos), despersonalización (nueve reactivos) e insatisfacción de logro (12 reactivos); 21 reactivos son positivos y nueve son negativos. La escala de respuesta es tipo Likert de seis puntos: 1 = totalmente en desacuerdo hasta 6 = totalmente de acuerdo. Ejemplo de los reactivos: “Siento que mi trabajo es monótono, que ya no me gusta”; “Me cuesta mucho trabajo ser cortés con los usuarios de mi trabajo”. La puntuación se obtiene recodificando los reactivos negativos para cambiarlos a sentido positivo, sumando los puntajes obtenidos en cada factor y obteniendo el promedio de acuerdo con los reactivos integrantes de cada factor de la escala.
- Índice Descriptivo del Trabajo. Se utilizó el factor de satisfacción con el trabajo en su versión al español (Smith, 1976). Esta escala se compone de 90 reactivos (integrados por frases); pero sólo se empleó el factor mencionado, compuesto por 18 reactivos (nueve positivos y nueve negativos), en una escala de respuesta tricotómica: sí, no y un signo de interrogación (?) cuando la persona no puede decidir. Se recodificaron los reactivos negativos y se calificó la escala con 0 para “no”, 1 para “?” y 3 para “sí”. Ejemplo de reactivos del factor de satisfacción con el trabajo en general: “agradable”, “excelente”, “pésimo”.



- Escala de Conflicto entre el Trabajo y la Familia, de Adams, King y King (1996). Esta escala cuenta con cinco reactivos con opciones de respuesta tipo Likert de siete puntos: 1 = totalmente en desacuerdo hasta 7 = totalmente de acuerdo. Ejemplos de reactivos: “La cantidad de tiempo que ocupo en mi trabajo hace difícil cumplir con mis responsabilidades familiares y/o personales”; “Debido a las responsabilidades de mi trabajo, tengo que hacer cambios en mis planes familiares y/o personales”. La puntuación se obtiene sumando los puntajes de los reactivos y dividiendo entre el número de ellos.

Los valores alfa de Cronbach se ubicaron por encima de 0.60, tal como se muestra en la tabla 1.

### *Escenario*

El contexto en el cual se efectuó la investigación fue un instituto de salud; en la época de aplicación de los instrumentos experimentaba problemáticas tales como insuficiencia de personal, incremento en el número de pacientes y creación de nuevas áreas de trabajo. Una suposición estriba en suponer la presencia de estrés laboral crónico.

### *Captura y análisis de la información*

La captura y el procesamiento de datos se efectuaron con el paquete estadístico SPSS. Para la prueba de hipótesis se realizó el análisis de ecuaciones estructurales mediante el uso del software Amos, versión 20.0.

## RESULTADOS

En la tabla 1 se presentan los resultados descriptivos de las variables consideradas en la investigación. Las puntuaciones medias obtenidas fueron de 31.76 para la satisfacción laboral, 3.16 para el CTF, 3.07 para el desgaste emocional, 2.09 para despersonalización, 2.13 en insatisfacción de logro y 3.70 para la sobrecarga.

Desde el punto de vista bivariado, se identificaron correlaciones negativas estadísticamente significativas entre la satisfacción en el trabajo y los tres factores de *burnout* (desgaste emocional [ $r = -.325, p \leq .01$ ], despersonalización [ $r = -.224, p \leq .01$ ] e insatisfacción de logro [ $r = -.442, p \leq .01$ ]) así como con la sobrecarga de trabajo ( $r = -.296, p \leq .01$ ). Estos resultados indican: a mayores

TABLA 1  
ESTADÍSTICAS DESCRIPTIVAS DE LAS VARIABLES DEPENDIENTE E INDEPENDIENTES

<i>Variables</i>	<i>Media</i>	<i>Mediana</i>	<i>Moda</i>	<i>Desviación estándar</i>	<i>Mínimo</i>	<i>Máximo</i>	<i>Alfa de Cronbach</i>
CVT:							
Satisfacción laboral	31.76	33.00	38.00	6.73	3.00	44.00	.735
CTF	3.16	2.80	2.00	1.62	1.00	7.00	.892
F1 <i>Burnout</i> : desgaste emocional	3.07	2.89	2.67	1.09	1.00	5.89	.847
F2 <i>Burnout</i> : despersonalización	2.09	2.00	2.11	0.64	1.00	4.56	.617
F3 <i>Burnout</i> : insatisfacción de logro	2.13	1.92	1.00	0.92	1.00	5.67	.690
Sobrecarga de trabajo	3.70	3.75	2.00	1.67	1.00	7.00	.825

FUENTE: elaboración propia.

niveles de *burnout* y una elevada sobrecarga percibida, menores resultan los niveles de satisfacción en el trabajo (véase la tabla 2).

Por el contrario, se identificaron correlaciones positivas y significativas entre el CTF con los tres factores de *burnout* (desgaste emocional [ $r = .611, p \leq .01$ ], despersonalización [ $r = .129, p \leq .01$ ] e insatisfacción de logro [ $r = .400, p \leq .01$ ]) y la sobrecarga de trabajo ( $r = .758, p \leq .01$ ). Estos resultados indican lo siguiente: cuanto mayor sea el nivel de *burnout* experimentado por el trabajador y cuando se percibe una elevada sobrecarga de trabajo, existe un mayor CTF, lo cual se asocia negativamente con el desarrollo de actividades extralaborales.

Los resultados obtenidos en el análisis de ecuaciones estructurales presentados en la figura 2 indican un significativo y elevado efecto de la sobrecarga de trabajo con dos dimensiones del agotamiento ocupacional (desgaste emocional [ $b = .662; p = .000$ ], insatisfacción de logro [ $b = .429; p = .000$ ] y despersonalización [ $b = .146; p = .000$ ]), así como en los dos factores de la CVT: la satisfacción en el trabajo ( $b = -.132; p = .000$ ) y el CTF ( $b = .629; p = .000$ ). Estos resultados indican 59.6% de varianza explicada en el CTF y 20.9% en la satisfacción en el trabajo. Por su parte, el factor de desgaste emocional fue explicado en 43.8% y la insatisfacción de logro en un 18.4%. Estos resultados permiten apreciar las repercusiones significativas y negativas en la CVT del agotamiento ocupacional y la sobrecarga, particularmente en la satisfacción en el trabajo y el CTF; se ge-

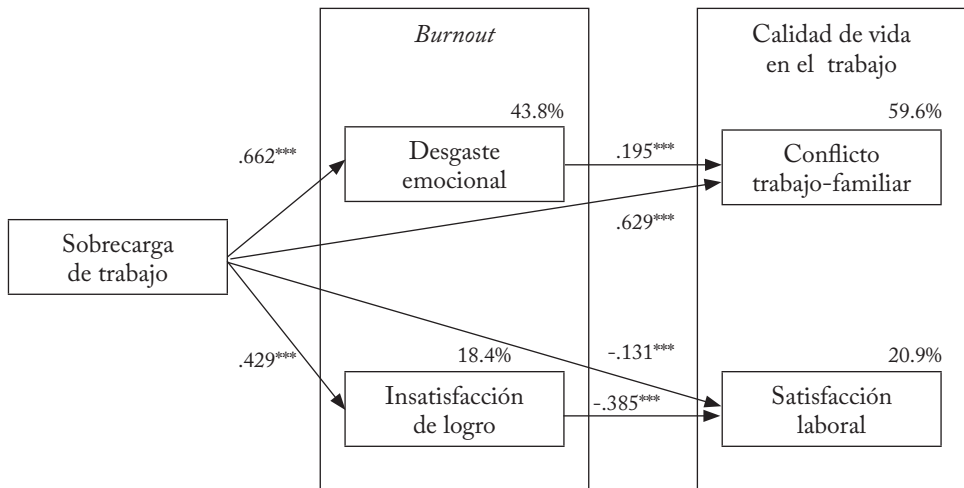
TABLA 2  
COEFICIENTES DE CORRELACIÓN DE PEARSON ENTRE LOS FACTORES  
DE CVT CON EL *BURNOUT* Y LA SOBRECARGA DE TRABAJO

<i>Variables independientes</i>	<i>Variable dependiente: CVT</i>	
	<i>Satisfacción laboral</i>	<i>Conflicto familia-trabajo</i>
F1 <i>Burnout</i> : desgaste emocional	-.325*	.611*
F2 <i>Burnout</i> : despersonalización	-.224*	.129*
F3 <i>Burnout</i> : insatisfacción de logro	-.442*	.400*
Sobrecarga de trabajo	-.296*	.758*

NOTA: \* $p \leq .001$ .

FUENTE: elaboración propia.

FIGURA 2  
RESULTADOS DEL ANÁLISIS DE ECUACIONES ESTRUCTURALES:  
RELACIÓN DE LA SOBRECARGA DE TRABAJO Y EL *BURNOUT*  
CON FACTORES DE LA CVT



$X^2 = 102.874$ ;  $gl = 4$ ;  $p = 0.000$ .

CFI = 0.929; GFI = 0.946; IFI = 0.929; NFI = 0.926; RMSEA = 0.160; RMR = 0.275.

NOTA: \* $p \leq .001$ .

FUENTE: elaboración propia.

nera así la necesidad y prioridad de atender estos dos factores antecedentes de la calidad de vida en el trabajo.

### COMENTARIOS

Los resultados obtenidos en esta investigación permiten concluir: la sobrecarga en el trabajo tuvo un elevado efecto con signo positivo en dos factores del agotamiento ocupacional (desgaste emocional e insatisfacción de logro) y en los dos factores de la CVT. Así también, dos factores del *burnout* mostraron efectos sobre la CVT, indicando que a mayores niveles de *burnout* existe mayor CTF y menor satisfacción en el trabajo.

Los resultados obtenidos respecto al efecto significativo y negativo del agotamiento ocupacional (*burnout*) y la sobrecarga de trabajo con la satisfacción laboral y el CTF coinciden con los señalamientos de la OIT (1984) y de otros autores (Jin-Anh y Robert, 2008; Ussahawanitchakit, 2008; Ahmad, 2010; Ahuja *et al.*, 2007; Yip *et al.*, 2008; Gil-Monte *et al.*, 2008; Rodríguez *et al.*, 2005). Los hallazgos obtenidos en la presente investigación hacen necesario y prioritario identificar y evaluar frecuentemente en la organización los factores incidentes en forma negativa en la CVT; además, es prioritaria la implantación de intervenciones para atenderlos.

Es preciso mencionar las limitaciones del presente texto. Se trata de una muestra reducida en una sola área geográfica. Por ende, es importante efectuar pesquisas adicionales con otras muestras a fin de poder ampliar la posibilidad de generalización. Además se trató sólo de una medición en el tiempo y, por lo tanto, es deseable efectuar investigaciones longitudinales.

Los resultados antes expuestos deberían ser tomados en consideración por las organizaciones pues en estos tiempos de reducción de puestos de trabajo, una de las consecuencias consiste en dar más labores a los trabajadores que no son despedidos, quienes posiblemente estén sujetos a experimentar sobrecargas, con las repercusiones negativas sobre el agotamiento (estrés crónico). Aquí es necesario recordar: el estrés presenta influencias negativas sobre la salud física y mental así como sobre la productividad.

De acuerdo con los resultados obtenidos en esta investigación, el reto para las organizaciones es propiciar un trabajo saludable a las personas a fin de prevenir y evitar efectos negativos en los trabajadores y la propia organización y contribuir a elevar la CVT. En este sentido, el trabajo saludable debe reunir al menos los siguientes criterios: *a*) capacidad del trabajador para influir y controlar su trabajo; *b*) tener conocimiento y comprender su contribución en un contexto más am-

plio de la sola realización de tareas; *c*) el trabajador debe experimentar un sentimiento de comunidad y pertenencia en su lugar de trabajo, y *d*) el trabajador debe desarrollar sus capacidades personales y sus aptitudes profesionales mediante el aprendizaje continuo (Frankenhaeuser, 2000). Estos criterios abren amplias posibilidades de intervención y oportunidades de mejora de los puestos de trabajo en las organizaciones.

## BIBLIOGRAFÍA

- ADAMS, G.A.; L.A. KING y D.W. KING (1996), "Relationships of Job and Family Involvement, Family Social Support, and Work-Family Conflict with Job and Life Satisfaction", en *Journal of Applied Psychology*, vol. 81, núm. 4, Washington, APA, pp. 411-420.
- AHMAD, A. (2010), "Work-Family Conflict among Junior Physicians: Its Mediating Role in the Relationship between Role Overload and Emotional Exhaustion", en *Journal of Social Sciences*, vol. 6, núm. 2, pp. 265-271.
- AHUJA, M.K.; D.H. MCKNIGHT, K.M. CHUDOBA, J.F. GEORGE y C.J. KACMAR (2007), "It Road Warriors: Balancing Work-Family Conflict, Job Autonomy, and Work Overload to Mitigate Turnover Intentions", en *MIS Quarterly*, vol. 31, núm. 1, pp. 1-17.
- AL-QUTOP, M.Y. y H. MARRIM (2011), "Quality of Work Life Human Well-Being Linkage: Integrated Conceptual Framework", en *International Journal of Business and Management*, vol. 6, núm. 8, pp. 193-205.
- ARTS, S.; A. KERKSTRA, J. ZEE y A.H. HUYER (2001), "Quality of Working Life and Workload in Home Help Services, a Review of the Literature and a Proposal for a Research Model", en *Scandinavian Journal of Caring Science*, núm. 15, pp. 12-24.
- BAGTASOS, M.R. (2011), "Quality of Work Life: A Review of Literature", en *DLSU Business & Economics Review*, vol. 20, núm. 2, pp. 1-8.
- CASAS, J.; J.R. REPULLO, S. LORENZO y J.J. CAÑAS (2002), "Dimensiones y medición de la calidad de vida laboral en profesionales sanitarios", en *Revista de Administración Sanitaria*, vol. VI, núm. 23, Elsevier España, pp. 143-160.
- CHAN, K.W. y T.A. WYATT (2007), "Quality of Work Life: A Study of Employees in Shanghai, China", en *Asia Pacific Business Review*, vol. 13, núm. 4, pp. 501-517.
- CHEUNG, F.Y. y C.S. TANG (2009), "Quality of Work Life as a Mediator between Emotional Labor and Work Family Interference", en *Journal of Business Psychology*, núm. 24, pp. 245-255.

- CONCKLIN, M.H. y S.P. DESSELLE (2007), "Snapshot of Pharmacy Faculty Quality of Work Life and Productivity", en *Journal of Pharmacy Teaching*, vol. 14, núm. 1, pp. 53-77.
- D'ANELLO, S.; E. MARCANO y J.C. GUERRA (2000), "Estrés ocupacional y satisfacción laboral en médicos del Hospital Universitario de Los Andes, Mérida, Venezuela", en *Médula. Revista de la Facultad de Medicina, Universidad de Los Andes*, vol. 9, núm. 1-4, pp. 1-9.
- FERNÁNDEZ, L.P.; R.S. MARTÍNEZ, M.N. ORTIZ, Z.M. CARRASCO, E.J. SOLA-BARRIETA y M.I. GÓMEZ (2011), "Autopercepción del estado de salud en familiares cuidadores y su relación con el nivel de sobrecarga", en *Psicothema*, vol. 23, núm. 3, Oviedo, Colegio Oficial de Psicólogos del Principado de Asturias/Universidad de Oviedo, pp. 388-393.
- FRANKENHAEUSER, M. (2000), "La carga de trabajo", en *Enciclopedia de Salud y Seguridad en el Trabajo: Factores Psicosociales y de Organización*, Ginebra, OIT.
- GIL MONTE, P.R.; J.A. GARCÍA JUESAS y H.M. CARO (2008), "Influencia de la sobrecarga laboral y la autoeficacia sobre el síndrome de quemarse por el trabajo (*burnout*) en profesionales de enfermería", en *Revista Interamericana de Psicología/Interamerican Journal of Psychology*, vol. 42, núm. 1, pp. 113-118.
- GREENGLASS, E.R.; R.J. BURKE y K.A. MOORE (2003), "Reactions to Increased Workload: Effects on Professional Efficacy of Nurses", en *Applied Psychology: An International Review*, núm. 52, octubre, pp. 580-597.
- GUPTA, M. y P. SHARMA (2011), "Factor Credentials Boosting Quality of Work Life of BSNL Employees in Jamu Region", en *Asia Pacific Journal of Research in Business Management*, vol. 2, núm. 1, pp. 79-89.
- GURSES, A.P.; P. CARAYON y M. WALL (2009), "Impact of Performance Obstacles on Intensive Care Nurses' Workload, Perceived Quality and Safety of Care, and Quality of Working Life", en *Health Services Research*, vol. 44, núm. 2, pp. 422-443.
- HART, P. (1994), "Teacher Quality of Work Life: Integrating Work Experiences, Psychological Distress and Morale", en *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, vol. 67, pp. 109-132.
- HUANG, T.; J. LAWLER y C. LEI (2007), "The Effects of Quality of Work Life on Commitment and Turnover Intention", en *Social Behavior and Personality*, vol. 35, núm. 6, pp. 735-750.
- IMRAN, M.M. y A. USMAN (2011), "Role Overload, Job Satisfaction and their Effect on Layoff Survivor's Job Retention and Productivity", en *Interdisciplinary Journal of Contemporary Research in Business*, vol. 2, núm. 11, pp. 427-440.

- JEX, S.M. (2000), "Claridad y sobrecarga de roles asignados", en *Enciclopedia de Salud y Seguridad en el Trabajo. Factores Psicosociales y de Organización*, Ginebra, OIT.
- JIN-ANH, C.R. y S.A. ROBERT (2008), "Workplace Support, Role Overload, and Job Satisfaction of Direct Care Workers in Assisted Living", en *Journal of Health and Social Behavior*, vol. 49, junio, pp. 208-222.
- KORUNKA, C.; P. HOONAKKER y P. CARAYON (2008), "Quality of Working Life and Turnover Intention in Information Technology Work", en *Human Factors and Ergonomics in Manufacturing*, vol. 18, núm. 4, pp. 409-423.
- LEVI, L.; M. FRANKENHAEUSER y B. GARDELL (1986), "The Characteristics of the Workplace and the Nature of its Social Demands", en S. Wolf y A.J. Finestone, *Occupational Stress and Performance at Work*, PSG.
- LOOSEE, B. y C.R. RADUAN (2007), "Linking QWL and Job Performance: Implications for Organizations", en *Performance Improvement*, vol. 46, núm. 6, pp. 30-35.
- MASLACH, C. y S.E. JACKSON (1981), "The Measurement of Experienced Burnout", en *Journal of Occupational Behavior*, núm. 2, pp. 99-113.
- MOORE, J.E. (2000), "One Road to Turnover: An Examination of Work Exhaustion Technology Professionals", en *MIS Quarterly*, vol. 24, núm. 1, pp. 141-168.
- ORGANIZACIÓN INTERNACIONAL DEL TRABAJO (OIT) (1984), *Factores psicosociales en el trabajo: naturaleza, incidencia y prevención*, Ginebra, OIT.
- PINES, A.A. y D. KAFRY (1981), *Burnout: From Tedium to Personal Growth*, Nueva York, Free Press.
- PRAKASH, M.J.; F.G. LASSK y F. JARAMILLO (2008), "The Effect of Self-Efficacy on Salesperson Work Overload and Pay Satisfaction", en *Journal of Personal Selling & Sales Management*, vol. XXVIII, núm. 3, pp. 285-297.
- RATHI, N. (2009), "Relationship of Quality of Work Life with Employees' Psychological Well-Being", en *International Journal of Business Insights & Transformation*, núm. 10, marzo, pp. 53-60.
- RODRÍGUEZ, F.J.; R.M.A. BLANCO, P.S. ISSA, G.L. ROMERO y D.P. GAYOSSO (2005), "Relación de la calidad de vida profesional y el burnout en médicos de atención primaria", en *Atención Primaria*, vol. 36, núm. 8, pp. 442-447.
- SANDERS, M. y E. MCCORMICK (1993), *Human Factors in Engineering and Design*, Nueva York, McGraw-Hill.
- SMITH, P.C. (1976), "Desarrollo de un método para medir la satisfacción en el trabajo. Los estudios de Cornell", en E.A. Fleishman y A.R. Bass, *Estudios de psicología industrial y del personal*, México, Trillas.
- SEGURADO, T.A. y T. AGULLÓ (2002), "Calidad de vida laboral: hacia un enfoque integrador desde la psicología social", en *Psicothema*, vol. 14, núm. 4,

- Oviedo, Colegio Oficial de Psicólogos del Principado de Asturias/Universidad de Oviedo, pp. 828-836.
- URIBE, P.J.F. (2010), *Escala Mexicana de Desgaste Ocupacional* (burnout), México, Manual Moderno.
- USSAHAWANITCHAKIT, P. (2008), "Building Job Satisfaction of Certified Public Accountants (CPAs) in Thailand: Effects of Role Stress through Role Conflict, Role Ambiguity, and Role Overload", en *Journal of Academy of Business and Economics*, vol. 8, núm. 2, pp. 12-22.
- VELOUTSOU, C.A. y G.G. PANIGYRAKIS (2004), "Consumer Brand Manager' Job Stress, Job Satisfaction, Perceived Performance and Intention to Leave", en *Journal of Marketing Management*, vol. 20, pp. 105-131.
- YIP, B.; S. ROWLINSON y O.L. SIU (2008), "Coping Strategies Moderators in the Relationship between Role Overload and *Burnout*", en *Construction Management and Economics*, vol. 26, agosto, pp. 869-880.





## 17. Variables incidentes en la satisfacción con la vida entre enfermeras del estado de Morelos, México

*L. Fernando Arias Galicia\**  
*Abigail Fernández Sánchez\**  
*Martha Elva González Zermeño\**

### RESUMEN

En los últimos años se han publicado diversas investigaciones, tanto en México como en el ámbito internacional, sobre el agotamiento profesional (*burnout*) de personal de enfermería, que es sometido a fuertes presiones por parte de los pacientes, la institución, los supervisores y otras fuentes; inclusive se enfrentan cotidianamente al dolor y a la muerte. Por ende, es concebible la incidencia de distrés cotidiano, el cual, cuando se convierte en crónico, conduce al síndrome de agotamiento profesional (*burnout*), que presenta secuelas negativas tanto desde el ángulo personal como en el familiar y el organizacional. Sin embargo, no se le ha prestado suficiente atención a factores protectores tales como la satisfacción (con el propio trabajo, el salario, el superior y los compañeros), el compromiso ejercido por la organización hacia sus integrantes, salud y compromiso hacia la profesión. Tanto el agotamiento profesional como los mencionados factores protectores pueden tener repercusiones en el deseo de abandonar la institución de salud y la satisfacción con la vida, un componente de la calidad de ésta. Así pues, se diseñó una investigación para evaluar el peso relativo del *burnout* y los factores protectores sobre la satisfacción con la vida. Participaron voluntariamente 356 enfermeras(os) de dos hospitales de la ciudad de Cuernavaca, Morelos, México, respondiendo un cuestionario integrado por varios instrumentos con confiabilidad aceptable. Se calcularon las medias aritméticas, las desviaciones estándar, las correlaciones y una regresión jerárquica. Los resultados indicaron correlaciones negativas de los factores protectores con las mediciones de *burnout* y la búsqueda de otro empleo, y positivas, entre ellos la satisfacción con la vida. La mayor ponderación sobre ésta fue de la salud, seguida por la satisfacción en el trabajo.

\* Universidad Autónoma del Estado de Morelos.

Si el desgaste emocional (componente del *burnout*) no mostró peso alguno, sí lo hizo la carencia de logro (con signo negativo) sobre dicha satisfacción. Se mencionan las limitaciones de la presente investigación y se sugieren pesquisas futuras.

Palabras clave: agotamiento, distrés, satisfacción, vida, renuncia.

#### ABSTRACT

In the last few years much research about nurses' *burnout* has been published, both in Mexico and internationally. Nurses are pressed by patients, the organization, supervisors and other sources; besides they confront suffering and death daily. So, it is conceivable they may experience hassles which in turn may lead to *burnout*, if distress becomes chronic it may cause several undesirable personal, organizational, and family consequences. However, less attention has been paid to several protective factors such as satisfaction (with job, supervisor, peers, and pay), perceived organizational support, health and commitment to the profession. Both *burnout* and protective factors may present influences on turnover intentions and quality of life. Therefore a survey was launched to research relative weights of protective factors as well as *burnout* on satisfaction with life. Several well known instruments were administered to 356 nurses working in two hospitals in Cuernavaca, Morelos, Mexico. Participation was voluntary. Means, standard deviations, correlations and hierarchical regression were calculated. Health, followed by job satisfaction, showed the largest weights on life satisfaction. Only lack of accomplishment impacted negatively on it, and emotional exhaustion did not. Correlations rendered positive indexes among protective factors and negative with turnover intentions and *burnout*. Limitations are expressed as well as suggestions for future research.

Key words: burnout, nurses, satisfaction job, life, peers, supervisors, turnover.

#### INTRODUCCIÓN

En el contexto de la salud en el trabajo surgió el concepto de *síndrome de burnout*, el cual fue acuñado en Estados Unidos en 1974 por Herbert Freudenberger, quien lo describió como una experiencia de agotamiento, decepción y pérdida de interés por la actividad laboral, para dar una explicación al proceso de deterioro en los cuidados y la atención profesional a los usuarios de las organizaciones de salud. Este síndrome ha sido conceptualizado como una respuesta al estrés laboral crónico, integrado por actitudes y sentimientos negativos hacia las per-

sonas con las que se trabaja y hacia el propio papel profesional, así como la vivencia de encontrarse emocionalmente agotado (Maslach y Jackson, 1981, 1986; Maslach, Jackson y Leiter, 1996; Maslach, Schaufeli y Leiter, 2001).

La incesión del síndrome de agotamiento profesional (o *burnout*) es más probable en quienes tienen como objeto de trabajo a personas que demandan atención (Gil y Peiró, 1997). Los síntomas del *burnout* se producen principalmente en las profesiones relativas a la prestación de servicios catalogados como de ayuda, con una relación constante y directa con otras personas (Ortega y López, 2003); como ejemplo están los médicos, enfermeras y profesores, quienes se enfrentan a eventos de intensa carga emocional (Atance, 1997).

Aranda, Pando *et al.* (2004) reconocen que factores psicosociales tales como características personales, entorno familiar, puesto desempeñado, medios tecnológicos modernos, disfunciones en el desempeño del rol, pocas oportunidades de decisión y de realización personal, falta inadecuada de apoyo social, entre otras causales, pueden repercutir en la generación del agotamiento profesional.

Entre las causales relativas a la organización se encuentran la normatividad y las políticas institucionales, las cuales pueden contribuir desfavorablemente en el desarrollo profesional al producir desgaste físico y mental, pues inducen a dificultades de libertad de acción y respuestas disfuncionales por parte de los directivos (especialmente el inmediato superior) ante los problemas organizacionales (Cabrera *et al.*, 2005). Todo ello desgasta el rol y el entorno social (Gil, Peiró y Valcárcel, 1998).

Así, el trabajo desempeñado por el personal de enfermería está sometido a diversos factores cotidianos estresantes, tanto de carácter organizacional como propios de sus tareas, los cuales pueden conducir a una incidencia del síndrome de agotamiento profesional, que surge cuando el estrés se ha vuelto crónico. El estudio de este síndrome es muy importante si se tiene en cuenta que la salud del personal de enfermería es indispensable para mantener el equilibrio de su actividad, condición necesaria para el desarrollo terso de las acciones, las actitudes, los comportamientos y las obligaciones a fin de no interferir con los cuidados específicos de los pacientes (Chacón y Grau, 1997).

En cuanto al trabajo, los pacientes requieren mayor eficiencia y eficacia, lo cual al proveer el cuidado de enfermería puede implicar de inmediato generación de mayor tensión y estrés; pero esto no sólo conlleva una sobrecarga laboral sino también aumenta las exigencias del entorno familiar y las relaciones interpersonales con los usuarios (Balseiro, Torres, Ayala, 2007).

Tal como señalan Buchan y Black (2011), las enfermeras constituyen el grupo más numeroso dentro del área de la salud, por lo tanto, su contribución constituye un elemento esencial para alcanzar los objetivos de productividad, calidad

en el servicio y efectividad en este sector. Así, conocer sus situaciones afectivas y laborales puede ayudar a lograr las metas mencionadas.

Ahora bien, la sintomatología del agotamiento profesional ha sido estudiada con gran interés desde dos perspectivas: una clínica y otra psicosocial. En la perspectiva clínica se entiende como un estado en el cual la persona llega como consecuencia del distrés laboral crónico (Freudenberger, 1974). La perspectiva psicosocial insiste en la interacción con características del entorno laboral y personales. Desde esta perspectiva, Maslach y Jackson (1981) lo conceptúan en tres elementos:

El *desgaste emocional* constituye el primer componente del proceso y se caracteriza por la pérdida de energía, agotamiento y fatiga; en otras palabras, se refiere al sentimiento de haber agotado los recursos emocionales y físicos personales por el contacto diario y sostenido con las personas que precisan atender (Maslach, Jackson y Leiter, 1996).

En la *despersonalización* aparece un cambio negativo en las actitudes hacia otras personas, especialmente ante los beneficiarios del propio trabajo; se les trata con indiferencia, como objetos y no como personas (Maslach, Jackson y Leiter, 1996). Para Moreno y Peñacoba (1999) la despersonalización es un tipo de comportamiento que suele estar asociado con la depresión y la hostilidad.

La *carencia de logro* se define como la tendencia a evaluarse negativamente, a generar el sentimiento y la creencia de que el trabajo no vale la pena ni se tienen perspectivas favorables en el ámbito; surgen respuestas negativas hacia sí mismo y hacia el trabajo con manifestaciones de depresión, moral baja, irritabilidad, evasión de relaciones profesionales, baja productividad, incapacidad para soportar la tensión y baja autoestima. Se piensa que las primeras dos facetas conducen a la tercera (Maslach, Jackson y Leiter, 1996).

La importancia de los aspectos emocionales de las enfermeras se puso de relieve en un estudio de Teng, Chang y Hsu (2009), quienes analizaron la relación entre la estabilidad emocional (menores reacciones explosivas antes el distrés, calma para la resolución de problemas y proactividad) y la seguridad de los pacientes (evitar caídas, heridas, infecciones nosocomiales y errores en la administración de medicamentos); tal como se esperaba, la correlación fue negativa entre 263 enfermeras de Taiwán.

Otra investigación que respalda lo antes mencionado en una institución de salud en Madrid, indica los siguientes resultados: 30.6% de puntuaciones altas en desgaste emocional, 31% en despersonalización y 24% en carencia de logros personales al referirse a médicos, enfermeras y auxiliares (Caballero, Bermejo, Nieto y Caballero, 2001). Otras investigaciones muestran hallazgos similares, como el realizado por Quiroz y Saco (2005) en una institución de salud en Cusco, Perú,

donde reportan resultados de una alta insatisfacción laboral pero con baja prevalencia de síndrome de *burnout* entre el personal de la institución.

Gil, Carretero y Roldán (2005) informaron sobre una pesquisa entre 706 enfermeras de Valencia, España, en la cual los predictores del desgaste emocional fueron la falta de apoyo social, los conflictos y la falta de reciprocidad; en tanto que en la carencia de logro los predictores fueron la falta de apoyo social y los conflictos interpersonales, y en la despersonalización fueron predictores significativos el desgaste emocional, los conflictos interpersonales y la carencia de realización personal.

En México la información sobre las características del personal de salud y las condiciones de trabajo comienzan a ser estudiadas en comparación con otros países en donde desde hace décadas se han enfocado a determinar el distrés laboral. En una pesquisa efectuada en Guanajuato se llevó a cabo un estudio para la detección del *burnout* entre 236 enfermeras en un hospital de especialidades; se encontró desgaste emocional en 32%, despersonalización en 63%, pérdida de interés en el trabajo, 50%, y agotamiento general 50% (Cabrera, López, Salinas, Ochoa, Marín y Haro, 2005).

Si bien las cifras mencionadas en diversas investigaciones parecen alarmantes, es notoria la falta de especificación, por parte de los autores, de los criterios seguidos para la obtención de los porcentajes y la clasificación de las personas dentro de esas categorías. Por ende, mientras no exista consenso respecto a estos criterios es difícil admitir como válidas dichas cifras.

Ahora bien, el agotamiento profesional puede presentar varias secuelas negativas, entre ellas pueden enumerarse las siguientes.

### *Desempeño*

En este caso puede manifestarse por el ausentismo, intención de renunciar o abandono del empleo (Hughes, 2001). Si por alguna razón las personas no pueden dejar el trabajo, entonces se presenta menor productividad y efectividad (Molina, García, Alonso y Cermeño, 2003; Wright y Hobfoll, 2004).

A este respecto, Gandi, Wai, Karick y Dagona (2011) efectuaron una investigación entre 2 245 personas que laboran en el ramo de la enfermería (50% de cada sexo) en Nigeria; evaluaron el *burnout*, en el cual no hubo diferencias importantes entre los dos sexos; las demandas en el trabajo se asociaron al agotamiento profesional, más intensamente en el caso de las mujeres; contar con los recursos necesarios para llevar a cabo las labores se asoció con el logro. Aunque en el título de este capítulo se mencionó el desempeño, no se le prestó atención en el cuerpo del mismo.

Nayeri, Negarandeh, Vaismoradi, Ahmadi y Faghihzadeh (2010), en una investigación entre 200 enfermeras de Irán, encontraron asociaciones negativas entre el desgaste emocional y la despersonalización con la productividad, mientras que la correlación fue positiva entre ésta y el logro profesional.

No obstante, en un análisis entre 75 hospitales de Canadá, Tourangeau, Doran, Hall, Pallas, Pringle, Tu y Cranley (2007) encontraron un resultado contrario a lo esperado: una asociación negativa entre el agotamiento profesional de las enfermeras y la mortalidad de pacientes en los 30 días siguientes a su alta; en otras palabras, a mayor *burnout*, menor mortalidad.

### *Compromiso*

Según el *Diccionario de la lengua española* (2013), el término *compromiso* significa “palabra dada, obligación contraída”. Por lo tanto, el ingresar una persona a una organización tanto ésta como aquélla establecen ciertos pactos desde el ángulo legal. Empero, desde una perspectiva informal puede establecerse un contrato psicológico (Rousseau, 2004), es decir, la instauración de creencias, con base en promesas explícitas o implícitas, respecto al intercambio de acciones entre ambas partes; en estas creencias, la organización está representada por los directivos y supervisores.

Por su parte, Allen y Meyer (1990) se refieren al compromiso de los trabajadores hacia la organización y lo dividen en tres vertientes: afectivo (identificación, involucramiento y acercamiento emocional), de conveniencia (costos asociados con el hecho de renunciar, quizá por no ver otras posibilidades en el mercado de trabajo) y normativo (obligación para permanecer, quizá para recompensar todo lo recibido).

Es viable pensar también en un menor involucramiento no sólo con la organización, sino también con la profesión, lo cual a su vez puede conducir a un menor desempeño (Wright y Hobfoll, 2004).

### *Salud física*

Las secuelas negativas del agotamiento profesional representan un peligro intenso para la salud de los trabajadores; son múltiples las investigaciones al respecto (véase por ejemplo Monreal, Hernández, Valdez y Bonilla, 2004). Otro caso: en una investigación realizada en 287 profesionales de la salud en los niveles primario y secundario de atención, se encontró una prevalencia de 30% de agotamiento profesional, caracterizada por trastornos del sueño, cefaleas, ansiedad, irritabilidad, depresión, fatiga, debilidad y acidez estomacal, lo cual puede llevar a un

deterioro en la calidad de la asistencia y/o de los servicios proporcionados al relacionarse con disfunciones laborales tales como rotación y ausentismo; igualmente con disfunciones personales: cansancio físico, insomnio, aumento del consumo de alcohol y drogas, entre otras (Román, 2003). Adicionalmente, manifestaciones de salud causadas por las condiciones de trabajo están constituidas por los accidentes de trabajo y las enfermedades profesionales (Abú-Shams, 2005).

### *Salud mental*

Igualmente se han analizado las repercusiones inconvenientes del agotamiento profesional, la salud mental y el bienestar (Sargent, Sotile, Sotile, Rubash y Barrak, 2004; Wright y Hobfoll, 2004).

### *Conflictos en el trabajo*

Pueden surgir relaciones hostiles con los compañeros e interferir con el trabajo (Tuuli y Karisalmi, 1999; Hernández, Juárez, Hernández y Ramírez, 2005) a consecuencia del agotamiento profesional.

### *Relaciones con la familia*

Elevados niveles de frustración y agotamiento profesional pueden también extenderse a relaciones inadecuadas en el seno de la familia, según algunas investigaciones (véase Burke y Greenglass, 2001).

Por otro lado, también existen factores tendientes a disminuir el efecto del agotamiento profesional, entre los cuales se encuentran las siguientes.

### *Satisfacción en el trabajo*

Esta variable se entiende como:

[...] una respuesta afectiva dada por el trabajador a su puesto. Se considera como el resultado o la consecuencia de la experiencia del trabajador en el puesto, en relación con sus propios valores, o sea, con lo que desea o se espera de él (Smith, 1976:322).

Ya desde 1993, Blegen publicó un meta-análisis de 48 estudios con 15 048 enfermeras. Los resultados indicaron una asociación negativa de la satisfacción



con el distrés, y correlaciones positivas con el apoyo de la organización, comunicación con el supervisor, autonomía, reconocimiento, comunicación con los colegas y equidad. Las variables demográficas edad, escolaridad y tipo de contrato mostraron asociaciones muy reducidas con la satisfacción. En otros términos, las variables organizacionales prevalecieron sobre las citadas en último lugar.

Por ejemplo, Arafa, Nazel, Ibrahim y Attia (2003) analizaron las respuestas de 464 enfermeras en Alejandría, Egipto, a cuestionarios sobre satisfacción en el trabajo, bienestar (salud física y mental) y relaciones sociales. La variable con mayor peso sobre el bienestar fue la satisfacción en el trabajo, seguida por los años de experiencia y el apoyo tanto de la familia como de los compañeros.

### *Apoyo social*

Otro factor protector contra el distrés y, por lo tanto, contra el agotamiento profesional, es el apoyo social. A este respecto, en una investigación entre 263 enfermeras de Estados Unidos y 40 de otros países, AbuAlRub (2004) encontró disminución del distrés cuando se sentía el apoyo de los compañeros. Un hallazgo intrigante: cuando percibían un rango moderado de estrés informaron un desempeño mediano, en cambio éste se elevó al percibir niveles bajos o altos de distrés. Ésta es una veta que merece mayor profundización mediante otras investigaciones.

Park, Wilson y Lee (2004) aplicaron un cuestionario a 267 empleados de un hospital sin afán de lucro en Estados Unidos. Los resultados indicaron una asociación positiva entre el apoyo brindado por la organización, por los superiores y los compañeros sobre la productividad (evaluada por el supervisor inmediato) y el control percibido sobre el trabajo, y negativa con la depresión y las demandas experimentadas.

Igualmente, AbuAlRub, Omari y AbuAlRub (2009) informaron respecto a la asociación positiva entre el apoyo tanto del superior como de los compañeros y la satisfacción, mientras que fue negativa con el distrés. La pesquisa fue llevada a cabo entre 288 enfermeras de hospitales en Jordania.

### *Salario*

Otro satisfactor posible es el ingreso económico, pues permite o no la satisfacción de las necesidades básicas en el seno familiar. Además, el numerario recibido puede significar estatus y poder (Tang, 1995).

Es preciso reconocer, como lo señalan Buchan y Black (2011) la influencia de múltiples factores sobre el ingreso económico de las personas, tales como la oferta

y la demanda en el mercado de trabajo,<sup>1</sup> la situación económica del país; es decir, no sólo la dedicación y los resultados personales son los determinantes principales. No obstante, cada persona efectúa una evaluación de sus aportaciones y la retribución recibida, lo cual lleva al grado de satisfacción con el salario.

### *El compromiso mostrado por la organización hacia sus integrantes*

Eisenberg, Hungtinton, Hutchinson y Sowa (1986) acuñaron el concepto de “apoyo percibido de la organización hacia sus miembros” para referirse a la sensación de los trabajadores respecto al reconocimiento de sus aportaciones así como al cuidado, respeto y respaldo otorgado por la organización.

Investigaciones efectuadas en México (Coahuila de Zaragoza, Distrito Federal, Guadalajara, San Luis Potosí y Toluca), así como en Lima, Perú, han mostrado una asociación significativa entre el apoyo de la organización, la satisfacción en el trabajo y el compromiso afectivo de los trabajadores hacia la organización. En otras palabras, hay reciprocidad: si los trabajadores aprecian el apoyo de la organización, entonces surge el compromiso de ellos también (Arias Galicia, 2015).

### *Compromiso con la profesión*

Los conceptos respecto al compromiso insertos anteriormente pueden extenderse hacia la profesión, sobre todo si se toma en cuenta la necesaria actuación profesional por parte de las enfermeras.

De esta manera, si los trabajadores consideran que su ocupación les proporciona experiencias agradables, positivas y acordes con sus valores, puede surgir el compromiso de ellos hacia su profesión, lo cual, entonces, se convierte en un factor protector contra el agotamiento profesional.

### *La satisfacción con la vida*

Cada persona tiene su propia existencia, única e indivisible. La satisfacción con la propia vida consiste en una comparación, desde un punto de vista cognitivo,

<sup>1</sup> De acuerdo con un estudio de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE) efectuado por Buchan y Black (2011), en México había 2.4 enfermeras por 100 habitantes, mientras que en Finlandia había 16.2, la remuneración promedio en México era de 24 mil dólares estadounidenses (poder paritario de compra al año), en tanto que en Luxemburgo era de 74 mil.

entre la situación actual y la esperada; así, constituye un componente importante del bienestar subjetivo (Pavot y Diener, 1993), o la calidad de vida y la felicidad. Finalmente, se supone, toda persona buscará sentirse feliz (Aristóteles, 2009).

Así, se decidió emprender esta investigación con las siguientes características.

## OBJETIVO

Detectar la presencia de síndrome de *burnout* en el personal de enfermería y determinar la influencia de las variables organizacionales del ambiente laboral sobre la satisfacción con la vida.

A results del marco teórico, se formularon las siguientes hipótesis nulas:

- Hipótesis 1. Las correlaciones Pearson entre las variables analizadas serán iguales a cero.
- Hipótesis 2. Al tomar como variable dependiente la satisfacción con la vida, el peso de las demás variables (deterioradoras y protectoras) será semejante.

## MÉTODO

### *Participantes*

El personal de enfermería de dos hospitales de Cuernavaca, Morelos, México, participó voluntariamente en esta investigación, con un total de 356 personas, de las cuales 92% fue de sexo femenino y 8% del masculino; 73% era enfermera general, 15% especializada, 7% jefe de piso, 1% jefe de enfermeras, y el resto (5%) se catalogó en otras posiciones tales como jefa de enseñanza, supervisora, etc. Las edades se dividieron de la siguiente forma: de 21 a 30 años, 33%; de 31 a 40, 39%; de 41 a 50, 23%; de 51 a 60, 5%, y más de 60 el resto. Respecto al nivel de estudios, los resultados fueron: nivel técnico, 5%; bachillerato, 17%; tres o más años de profesional, 27%; profesional, 46%, y posgrado, 5%; 76% tenía contrato de base y el 24% era eventual; 43% vivía sin pareja y 57% era casado o vivía en unión libre. En relación con la antigüedad en el puesto, los porcentajes fueron: menos de un año, 27%; de uno a cinco, 31%; de seis a diez, 19%; 11 a 20, 20%, y 21 o más 4 por ciento.

### *Instrumentos*

- Inventario de *burnout*, diseñado por Maslach, Jackson y Leiter (1996) para personal de salud. Esta herramienta es la más empleada en el ámbito internacional y ha sido ampliamente validada y confiabilizada (véase, por ejemplo a Schwarzer, Schmitz y Tang, 2000; Schutte, Toppinen y Kalimo, 2000; Gil, 2002; Hwang, Scherer y Ainina, 2003).
- Q-LABORS (Casas, Repullo, Lorenzo y Cañas, 2004). Esta escala fue diseñada específicamente para evaluar la calidad de vida laboral en hospitales. Se empleó en el presente trabajo para medir, con cuatro reactivos, la satisfacción con el superior.
- Satisfacción con los compañeros. Taormina (2004). Se tomaron los cinco reactivos de este factor, aunque el cuestionario original contiene más factores.
- Satisfacción con el salario. Heneman y Schwab (1985). Éste es uno de los inventarios más empleados al respecto; contiene 18 enunciados; para la presente investigación se emplearon seis.
- Satisfacción con el trabajo. Weiss, Dawis, England y Losquist (1967). Este inventario consta de veinte enunciados.
- Compromiso percibido de la organización. Eisenberg, Hungtinton, Hutchinson y Sowa (1986), contiene 13 reactivos.
- Búsqueda de otro empleo. Tang (1995). Se tomaron los cinco reactivos de la escala.
- Salud física percibida. Se emplearon cinco reactivos de la adaptación efectuada por García Viniegras (1999) de instrumento original de Goldberg (1978).
- Compromiso con la profesión. Allen y Meyer (1990). El instrumento original se refiere al compromiso hacia la organización; pero para fines de la presente investigación se cambió la redacción ligeramente para ajustarla a la profesión; incluye tres factores: compromiso afectivo, de continuidad y normativo. En esta investigación se eliminó el de continuidad pues mostró confiabilidad reducida.
- Satisfacción con la vida. Escala construida *ex profeso*, consta de cinco reactivos. Ha mostrado buenos índices de confiabilidad; por ejemplo, entre 547 docentes de la zona sur de Veracruz, México, el alfa resultó de .77 (Camacho y Arias, 2013); en Perú, Loli, Arias, Alarcón y Loli (2007) encontraron un alfa de .645 entre profesionales de la salud.
- Datos demográficos: estado civil, turno, edad, puesto, tipo de contratación, experiencia laboral, sexo, etc. Sin embargo, estos datos no fueron

considerados en esta investigación pues ya se han publicado (Fernández, Arias y González, 2008; Fernández, Juárez, Arias y González, 2010).

Todos los instrumentos, excepto la sección de datos demográficos, se respondieron con siete opciones. En virtud de la redacción de algunos enunciados en sentido contrario, antes del procesamiento se invirtieron a fin de dar una escala de menor a mayor en las puntuaciones.

### *Procedimiento*

Previa autorización de las autoridades correspondientes y el apoyo de la dirección de personal de la institución se procedió a la distribución y recolección de los cuestionarios, de los cuales se obtuvieron 356 con información completa. Dentro de las instrucciones se incluyó una cláusula de confidencialidad en donde se indicó la secrecía de las respuestas y se garantizó el anonimato, solicitando solamente el nombre de quienes desearan obtener la devolución de sus resultados en un sobre cerrado, lo cual se llevó a cabo una vez procesados los datos.

### *Análisis estadístico*

Las respuestas se capturaron en excel por dos personas diferentes en sendos archivos. Posteriormente se sometieron, mediante un programa, a un cotejo para verificar la exactitud de las capturas a fin de proceder al procesamiento.

Se empleó el SPSS versión 21.0 para calcular las estadísticas descriptivas, las correlaciones Pearson y el análisis de regresión jerárquico.

## RESULTADOS

En la tabla 1 aparecen las medias aritméticas y las desviaciones estándar obtenidas por las enfermeras de la muestra. Ahí sobresale la satisfacción con la vida (5.93), la salud física percibida (5.58), la satisfacción con los compañeros, y el compromiso hacia la organización. La búsqueda de otro empleo (2.01), el desgaste emocional (2.50) y la carencia de logro (3.04) recibieron las menores puntuaciones.

Las correlaciones entre las variables consideradas en esta investigación aparecen en la tabla 2. La asociación más elevada se presentó entre el compromiso de la organización con satisfacción en el trabajo, seguida por el desgaste emocional ( $-.509, p \leq .01$ ) y la salud física, la siguiente ( $.487, p \leq .01$ ) fue entre ésta y la satis-

TABLA 1  
 MEDIAS Y DESVIACIONES ESTÁNDAR. ENFERMERAS DE CUERNAVACA,  
 MORELOS, MÉXICO (N = 356)

<i>Variables</i>	<i>Media</i>	<i>Desviación estándar</i>
Desgaste emocional	2.50	.920
Carencia de logro	3.04	.72098
Satisfacción con superior	4.69	1.382
Satisfacción con compañeros	5.46	.980097
Satisfacción con salario	3.76	1.375
Satisfacción con el trabajo	5.03	.627
Compromiso de la organización	5.33	.637
Búsqueda de otro empleo	2.01	1.050
Compromiso afectivo con la profesión	4.86	.620
Compromiso de conveniencia con la profesión	4.06	1.046268
Salud física percibida	5.58	1.055
Satisfacción con la vida	5.93	.888

FUENTE: elaboración propia.

facción con la vida. Obsérvense los signos negativo y positivo, respectivamente, como era de esperarse desde al ángulo teórico. Siguiendo con el desgaste emocional, se constatan las correlaciones negativas con la satisfacción con los compañeros ( $-.271, p \leq .01$ ), la satisfacción con el trabajo ( $-.201, p \leq .01$ ), el compromiso de la organización ( $-.412, p \leq .01$ ), el compromiso afectivo hacia la profesión ( $-.154, p \leq .01$ ) y la satisfacción con la vida ( $-.273, p \leq .01$ ). Resulta interesante ver las dos correlaciones positivas:  $.284 (p \leq .01)$  con la carencia de logro, y  $.138 (p \leq .01)$  con el compromiso de conveniencia con la profesión.

Además de las asociaciones mencionadas respecto a la satisfacción con la vida, se presentaron otras con signo positivo: satisfacción con los compañeros ( $.294, p \leq .01$ ), satisfacción con el trabajo ( $.430, p \leq .01$ ), compromiso de la organización ( $.390, p \leq .01$ ), compromiso afectivo con la profesión ( $.311, p \leq .01$ ). Las correlaciones negativas se presentaron con la carencia de logro ( $.414, p \leq .01$ ) y la búsqueda de otro empleo ( $-.205, p \leq .01$ ), aparte de la mencionada antes con la salud física.

Resulta importante también mencionar las correlaciones de la satisfacción con el salario:  $.355 (p \leq .01)$  con la satisfacción con el trabajo y  $.301 (p \leq .01)$  con el compromiso de la organización. Las asociaciones fueron insignificantes con el compromiso afectivo hacia la profesión, la salud física y la satisfacción con la vida.

Tanto las asociaciones mencionadas como las demás incluidas en la tabla 2 son las esperadas de acuerdo con el marco teórico.

En la misma tabla 2 se incluyeron los índices de confiabilidad alfa en la diagonal principal. Es preciso señalar la baja confiabilidad de la Escala de Despersonalización ( $\alpha = .44$ ), por lo cual no se presenta, aunque es uno de los factores del agotamiento profesional.

Una de las metas del presente trabajo consistió en determinar los pesos relativos de las variables sobre la satisfacción con la vida. Los resultados aparecen en la tabla 3. Al seguir el análisis de regresión por pasos, se eliminan las variables sin significación y se dejan sólo las importantes. Ahí puede verse la mayor ponderación correspondiente a la salud ( $\beta = .374, \leq .001$ ), seguida por la satisfacción en el trabajo ( $\beta = .290, \leq .001$ ), la carencia de logro ( $\beta = -.213, \leq .001$ ), el compromiso afectivo con la profesión ( $\beta = .142, p = .001$ ) y, finalmente, el compromiso de la organización ( $\beta = -.120, p = .001$ ). Es notoria la ausencia del desgaste emocional, del cual se esperaba, de conformidad con los antecedentes teóricos, una presencia con signo negativo; lo mismo ocurre respecto a la satisfacción con el salario.

## COMENTARIOS

Ya desde 1993, Gil, Valcárcel y Zornoza (1995) señalaron la importancia del apoyo social como factor protector contra el agotamiento profesional; en efecto, entre 102 profesionales de la enfermería (76% mujeres y 24% varones), existió correlación negativa entre el soporte brindado por los compañeros y el supervisor, y el desgaste emocional así como con la despersonalización; la correlación fue positiva con el logro. El mismo patrón se presentó con otras dos variables: conflicto del rol y ambigüedad en el mismo.

Si bien la muestra fue pequeña (26 casos), Jofré y Valenzuela (2005) informaron de altos niveles en logro y satisfacción, y bajos en desgaste emocional y despersonalización entre enfermeras de una unidad de cuidados intensivos pediátricos en Chile; las autoras atribuyeron estos resultados a la socialización de las mujeres, pues la sociedad y la naturaleza las preparan para el cuidado de niños.

Por su parte, Lu, Lin, Wu, Hsieh y Chang (2002) llevaron a cabo una investigación en Taiwán entre 2 550 enfermeras de diversos hospitales. Sus hallazgos: asociación positiva entre la satisfacción en el trabajo y el compromiso profesional, los cuales son semejantes a los encontrados en la presente investigación.

TABLA 2  
CORRELACIONES PEARSON. ENFERMERAS DE CUERNAVACA,  
MORELOS, MÉXICO (N = 356)

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1	.70											
2	.284**	.64										
3	-.029	-.171**	.76									
4	-.271**	-.150**	.294**	.70								
5	-.077	-.105*	.298**	.135*	.73							
6	-.201**	-.394**	.455**	.414**	.355**	.73						
7	-.412**	-.372**	.253**	.359**	.301**	.527**	.68					
8	.090	.045	-.147**	-.211**	-.153**	-.231**	-.332**	.64				
9	-.154**	-.227**	.135*	.176**	.048	.221**	.231**	.034	.65			
10	.138**	-.067	-.008	-.003	-.107*	.123*	.050	-.120*	-.038	.59		
11	-.509**	-.220**	.020	.337**	.065	.220**	.331**	-.285**	.203**	-.078	.67	
12	-.273**	-.414**	.100	.294**	.072	.430**	.390**	-.205**	.311**	.062	.487**	.65

\*  $p \leq .05$ ; \*\*  $\leq .01$ .

Leyenda:

1. Desgaste emocional	2. Carencia de logro	3. Satisfacción con superior	4. Satisfacción con compañeros
5. Satisfacción con salario	6. Satisfacción con el trabajo	7. Compromiso de la organización	8. Búsqueda de otro empleo
9. Compromiso afectivo con la profesión	10. Compromiso de conveniencia con profesión	11. Salud física	12. Satisfacción con la vida

NOTA: en la diagonal principal se incluyeron los índices de confiabilidad alfa.

FUENTE: elaboración propia.



TABLA 3  
ANÁLISIS DE REGRESIÓN POR EL MÉTODO DE PASOS SUCESIVOS.  
ENFERMERAS DE CUERNAVACA, MORELOS, MÉXICO (N = 356)  
VARIABLE DEPENDIENTE: SATISFACCIÓN CON LA VIDA

<i>Modelo</i>	<i>Coefficientes no estandarizados</i>		<i>Coefficientes estandarizados</i>	<i>t</i>	<i>Sig.</i>
	<i>B</i>	<i>Error estándar</i>	$\beta$		
(Constante)	2.483	.516		4.812.000	
Salud	.315	.036	.374	8.694.000	
Satisfacción con el trabajo	.410	.070	.290	5.850.000	
Carencia de logro	-.263	.056	-.213	-4.709	.000
Compromiso afectivo con la profesión	.204	.061	.142	3.328	.001
Compromiso de la organización	-.137	.054	-.120	-2.554	.011

FUENTE: elaboración propia.

Ben-Zur y Michael (2007) informaron las puntuaciones obtenidas por 59 enfermeras en Israel: desgaste emocional, 2.83; despersonalización, 1.82, y logro profesional, 3.91. O sea, el aspecto positivo descolló sobre los negativos. Lo mismo ocurrió con las psicólogas (N = 51) y las trabajadoras sociales (N = 139).

Figueiredo, Grau, Gil y García (2012) informaron de un estudio longitudinal con 316 enfermeras españolas en el cual aplicaron dos criterios para evaluar la prevalencia del *burnout*; en el primero (siguiendo el punto de corte del manual estadounidense) fue de 2.84% de las participantes en el primer tiempo y 1.89% en el segundo; ajustándose a un criterio clínico, la prevalencia fue de 1.26% y 0.94% respectivamente. Estos resultados son importantes por dos situaciones: en primer lugar, indica la baja preponderancia del síndrome (en contra de muchas otras investigaciones en las cuales no se señalan los criterios para adjudicar una clasificación a los puntajes) y por mostrar cómo las clasificaciones pueden variar de acuerdo con los criterios que se adoptan.

Judge y Watanabe (1993) emplearon datos provenientes de una muestra representativa de trabajadores en Estados Unidos y encontraron una intensa asociación entre la satisfacción con la vida y la satisfacción en el trabajo. Sin embar-

go, mediante ecuaciones estructurales no pudo establecerse una direccionalidad, es decir, cuál era la fuente de la otra, sino una influencia mutua.

Grawitch, Maloney y Mooshegian (2013) encontraron una correlación significativa entre la satisfacción en el trabajo y la satisfacción con el balance entre éste y la vida personal y el trabajo, al estudiar a 456 empleados de una empresa estadounidense.

Entre 310 enfermeras laborando en hospitales de Estados Unidos, Nemcek y James (2007) encontraron una intensa asociación entre el cuidado puesto en la propia salud mediante comportamientos tendientes a esta meta, las políticas organizacionales tendientes a retener a este personal.

También en el área de la salud, pero con 258 anesthesiólogos finlandeses, Lindfors *et al.* (2007) informaron respecto a intensas correlaciones entre la satisfacción en el trabajo y la satisfacción con la vida, y esta última con la salud y la habilidad propia.

Como puede apreciarse, existe una similitud entre los resultados de la presente investigación y los obtenidos en otras partes del globo, dando pie a una mayor seguridad en cuanto a las posibles generalizaciones.

Ahora bien, en cuanto a la temporalidad, respecto a la relación entre agotamiento profesional y satisfacción en el trabajo, Figueiredo, Grau, Gil y García (2012) concluyeron una direccionalidad del desgaste emocional y la despersonalización hacia la satisfacción en el trabajo, en vez de a la inversa. Las correlaciones entre los factores del *burnout* y la satisfacción fueron negativas. Desgraciadamente, estos autores no incluyeron las puntuaciones de ambas variables, por lo que no puede decirse cuál de ellas tuvo un mayor significado entre las 316 enfermeras integrantes de su muestra.

### *Limitaciones y futuras investigaciones*

Entre las restricciones a la generalización de los resultados es preciso señalar que sólo se abordan algunos factores, como se menciona en el marco teórico, de los muchos con posible influencia sobre la satisfacción en la vida; por ejemplo, se han dejado fuera los relativos a la integración familiar, la relación de pareja (si se tiene), la percepción de protección contra la violencia, tanto dentro de la organización como en la sociedad, la posesión de bienes materiales (tales como un hogar), etc. Estos factores deberían ser incluidos en investigaciones posteriores.

Otro aspecto importante para todas las organizaciones es la relación entre el desempeño en el trabajo y las variables integrantes de esta investigación. Éste es un punto trascendental pues si puede demostrarse una conexión, los directivos pondrán más atención a la mejoría en la calidad de vida de los trabajadores. Ya

existen algunos indicios; por ejemplo, Wilkin y Silvester (2007) estudiaron las reacciones de los pacientes cuando eran tratados con humor y simpatía; en estos casos se sentían más a gusto, seguros, y se recuperaban mejor.

En Francia, Moret *et al.* (2012) informaron sobre una clara relación negativa entre el ausentismo de corto plazo de las enfermeras y la satisfacción de 2 065 pacientes de 25 hospitales públicos y privados; como dato adicional, la satisfacción resultó mayor en los hospitales privados. Éste es otro punto de posibles investigaciones en el porvenir.

Se requieren investigaciones adicionales acerca de las repercusiones organizacionales del agotamiento profesional. Por ejemplo, Gil (2008) encontró una influencia muy débil entre los factores del *burnout* (incluyendo un nuevo componente denominado “culpa”) sobre el ausentismo de 717 enfermeras en España.

No obstante, es preciso tomar en cuenta la integración de los servicios, es decir, la satisfacción de los pacientes; ésta no sólo depende del trato digno de las enfermeras sino de todo el sistema hospitalario o del centro de salud; por ende, la administración de las organizaciones respectivas debe enfocarse a un sistema de alto desempeño.

Así, la directiva de los servicios de salud debería llevar a cabo las medidas de un sistema de alto desempeño, el cual comprende, de acuerdo con Zacharatos, Barling (2005) las siguientes características: permanencia en el empleo (no ser despedido con facilidad), seguir el principio de la adecuación entre la persona y el trabajo, toma descentralizada de decisiones (individual y en equipo), distancia menor entre las jerarquías, difusión de la información, liderazgo transformador, cargas apropiadas de trabajo, claridad del papel y control por parte del trabajador sobre las tareas. Estos investigadores llegaron a una conclusión: si las organizaciones ponen énfasis en el alto desempeño (definido con las notas mencionadas antes) la siniestralidad (un componente importante de la salud en el trabajo) disminuye.

Por su parte, Bartram, Casimir, Djurkovic, Leggat y Stanton (2012) en Australia encuestaron a 183 enfermeras; sus hallazgos: la percepción de funcionar con un sistema de alto desempeño, como el descrito antes, redujo el *burnout* y la intención de renunciar.

Con esas bases, Boulding, Glickman, Manary, Schulman y Staelin (2011) llevaron a cabo una investigación en la cual recolectaron datos de 1 798 hospitales, en Estados Unidos, con registros de infartos agudos al miocardio, 2 561 nosocomios con registros de afecciones cardíacas y 2 562 con registros de neumonías, además de satisfacción de los pacientes con la organización de salud; analizaron los registros con recaídas de pacientes en un lapso de 30 días y hallaron una tendencia clara: la mayor satisfacción de los enfermos estaba relacionada

con menores readmisiones. En otras palabras, el agrado con toda la unidad organizacional influyó positivamente en la recuperación.

La correlación significativa entre la satisfacción con el superior y la satisfacción en el trabajo revela el importante papel de la capacitación y el desarrollo de los supervisores, especialmente en cuanto al liderazgo transformador (énfasis en el desarrollo de los colaboradores), pues al ser representantes de la organización pueden contribuir a la elevación de la satisfacción y el desempeño de las enfermeras.

Respecto al liderazgo, AbuAlRub y Alghamdi (2012) informaron de una investigación en la cual el liderazgo transformador tuvo un peso significativo sobre la satisfacción en el trabajo, mientras que el liderazgo transaccional lo tuvo también pero con signo negativo. Las asociaciones fueron positivas entre la satisfacción en el trabajo y la intención de permanecer. Este estudio se llevó a cabo entre 308 enfermeras y seis hospitales públicos de Arabia Saudita.

AbuAlRub, Gharaibeh y Bashayreh (2012) informaron respecto a los resultados de un estudio con 381 enfermeras jordanas, en el cual se encontró un peso importante de la supervisión autocrática y la toma centralizada de decisiones (ambas con signo negativo) en la intención de dejar el empleo; empero, la ponderación mayor estuvo en el énfasis en la seguridad de los pacientes (con signo positivo).

Otro aspecto de interés es el relativo a la rotación y los factores incidentes. Aquí las preguntas son: ¿cuáles factores personales y organizacionales influyen sobre las renunciaciones?, y ¿cuál es la tasa de rotación en los hospitales públicos y los privados? Entre 275 enfermeras jordanas, AbuAlRub (2010), tomando como variable dependiente la intención de permanecer en el empleo, halló el mayor peso del apoyo del supervisor y de los compañeros, así como tener niños en el hogar y trabajar de tiempo completo, en comparación con otras variables demográficas y organizacionales.

De la misma autora y otras dos (AbuAlRub, Omari y Al-zaru, 2009) apareció un artículo en el cual dan cuenta de hallazgos importantes: entre 288 enfermeras de hospitales públicos y 195 de privados, en Jordania, las correlaciones entre la satisfacción y el apoyo, tanto del supervisor como de los compañeros, fue altamente significativa; lo mismo se presentó en cuanto a la intención de permanecer en el empleo. Las asociaciones fueron más elevadas en el caso de los hospitales privados.

De la misma manera, AbuAlRub y Al-zaru (2008), entre 208 enfermeras de Jordania, reportaron el reconocimiento de un trabajo sobresaliente como un factor protector respecto al distrés (y por ende, del agotamiento profesional), así como un deseo de seguir perteneciendo a la organización. También estuvo asociado positivamente con el desempeño autoevaluado.

Se tienen, así, indicaciones importantes para la administración de las instituciones de salud. En México ya se cuenta con un premio anual para las enfermeras, quienes se hayan distinguido por su labor en este campo, según el decreto presidencial del 18 de septiembre de 1984 (Secretaría de Salud, 2013). Sin embargo, el agradecimiento cotidiano por parte de los superiores y los compañeros, así como de los pacientes y sus familiares, no debe dejarse a un lado.

En adición, el medio organizacional favorable no sólo puede incrementar el compromiso hacia la organización sino también la satisfacción con la vida, como se puso de manifiesto en una investigación entre 250 enfermeras de cinco hospitales en Irán (Vanaki y Vagharseyyedin, 2009).

Otro motivador importante es la gratitud de los pacientes. Así lo expresó un médico: “[...] me gusta que mis pacientes vengan y me den un obsequio pequeño... me traen un juguito, a veces un queso, o una fruta [...] yo creo que eso es lo gratificante, y no la otra gratificación que es mi sueldo” (Hernández Vargas, 2009:103).

Entre 70 enfermeras del Instituto Mexicano del Seguro Social su mayor aliciente fue el trato con los pacientes (70%), aunque 76% vio el exceso de ellos como el principal inconveniente (De los Ríos, Barrios, Ocampo y Ávila (2007).

Así pues, no sólo la satisfacción del personal sino también la satisfacción de los pacientes y sus familias puede tener repercusiones favorables no sólo en la calidad de vida, sino también en la disminución de costos y, en general, de la calidad de los servicios de salud.

Por todo lo antes dicho, la gerencia de las instituciones de salud debe llevar a cabo acciones tendientes a crear un clima organizacional favorecedor del alto desempeño, con liderazgo transformador y de apoyo y respeto. La capacitación tiene un papel muy importante en el trato digno hacia los pacientes (Nava, Brito y Arias, 2013).

## BIBLIOGRAFÍA

- ABUALRUB, R.F. (2004), “Job Stress, Job Performance, and Social Support among Hospital Nurses”, en *Journal of Nursing Scholarship*, vol. 36, núm. 1, pp. 73-78.
- ABUALRUB, R.F. (2010), “Work and Non-Work Social Support and Intent to Stay at Work among Jordanian Hospital Nurses”, en *International Nursing Review*, vol. 57, pp. 195-201.
- ABUALRUB, R.F. e I.M. AL-ZARU (2008), “Job Stress, Recognition, Job Performance and Intention to Stay”, en *Journal of Nursing Management*, vol. 16, pp. 227-236.

- ABUALRUB, R.F.; F.H. OMARI e I.M. AL-ZARU (2009), "Support, Satisfaction and Retention among Jordanian Nurses in Private and Public Hospitals", en *International Nursing Review*, vol. 56, pp. 326-332.
- ABUALRUB, R.F.; F.H. OMARI y A.F. ABUALRUB (2009), "The Moderating Effect of Social Support on the Stress-Satisfaction Relationship among Jordanian Hospital Nurses", en *Journal of Nursing Management*, núm. 17, pp. 870-878.
- ABUALRUB, R.F.; H.F. GHARAIBEH y A.E.I. BASHAYREH (2012), "The Relationships between Safety Climate, Teamwork, and Intent to Stay at Work among Jordanian Hospital Nurses", en *Nursing Forum*, vol. 47, núm. 1, pp. 66-75.
- ABUALRUB, R.F y M.G. ALGHAMDI (2012), "The Impact of Leadership Styles on Nurses' Satisfaction and Intention to Stay among Saudi Nurses", en *Journal of Nursing Management*, núm. 20, pp. 668-678.
- ABÚ-SHAMS, K. y G. TIBERIO (2005), "Introducción", en *Anales del Sistema Sanitario de Navarra*, vol. 28, suplemento 1, pp. 5-6.
- ALLEN, N.J. y R.P. MEYER (1990), "The Measurement and Antecedents of Affective, Continuance, and Normative Commitment to the Organization", en *Journal of Occupational Psychology*, vol. 63, núm. 1, pp. 1-18.
- ARAFAT, M.A.; M.W.A. NAZEL, N.K. IBRAHIM y A. ATTIA (2003), "Predictors of Psychological Well-Being of Nurses in Alexandria, Egypt", en *International Journal of Nursing Practice*, núm. 9, pp. 313-320.
- ARANDA, C.; M. PANDO, J. SALAZAR, T. TORRES, M. ALDRETE y M. PÉREZ (2004), "Factores psicosociales laborales y síndrome de *burnout* en médicos del primer nivel de atención", en *Revista de Investigación en Salud*, vol. VI, núm. 1, Guadalajara, Universidad de Guadalajara.
- ARIAS GALICIA, L.F. (2015), *El salario y el compromiso de los trabajadores*, México, Bonilla Artiga Editores.
- ARISTÓTELES (2009), *Ética a Nicómaco*, Madrid, Jorge A. Mesta.
- ATANCE, J. (1997), "Aspectos epidemiológicos del síndrome de *burnout* en personal sanitario", en *Revista Española de Salud Pública*, vol. 71, núm. 3.
- BALSEIRO, L.; A. TORRES y M. AYALA (2007), "El síndrome de *burnout* en el personal de enfermería que labora en las áreas críticas y no críticas de un hospital público y de un privado", en *Revista de Enfermería Universitaria*, vol. 4, núm. 2, México, ENEO-UNAM, pp. 12-13.
- BARTRAM, T.; G. CASIMIR, N. DJURKOVIC, S.L. LEGGAT y P. STANTON (2012), "Do Perceived High Performance Work Systems Influence the Relationship between Emotional Labour, Burnout and Intention to Leave? A Study of Australian Nurses", en *Journal of Advanced Nursing*, vol. 68, núm. 7, pp. 1567-1578.

- BEN-ZUR, H. y K. MICHAEL (2007), "Burnout, Social Support, and Coping at Work among Social Workers, Psychologists, and Nurses: The Role of Challenge/Control Appraisals", en *Social Work in Health Care*, vol. 45, núm. 4, pp. 63-82.
- BLEGEN, M.A. (1993), "Nurses' Job Satisfaction: A Meta-Analysis of Related Variables", en *Nursing Research*, vol. 42, núm. 1, pp. 36-41.
- BOULDING, W.; S.W. GLICKMAN, M.P. MANARY, K.A. SCHULMAN y R. STAE-LIN (2011), "Relationship between Patient Satisfaction with Inpatient Care and Hospital Readmission within 30 Days", en *The American Journal of Managed Care*, vol. 17, núm. 1, pp. 41-48.
- BUCHAN, J. y S. BLACK (2011), "The Impact of Pay Increases on Nurses' Labour Market: A Review of Evidence from Four OECD Countries", en *Health Working Paper*, núm. 57, París, OECD.
- BURKE, J. y R. GREENGLASS (2001), "Hospital Restructuring, Work-Family Conflict and Psychological Burnout among Nursing Staff", en *Psychology and Health*, núm. 16, pp. 583-595.
- CABALLERO, M.; F. BERMEJO, R. NIETO y F. CABALLERO (2001), "Prevalencia y factores asociados al *burnout* en un área de salud", en *Revista de Atención Primaria España*, núm. 27, p. 5.
- CABRERA, G.; R. LÓPEZ, T. SALINAS, T. OCHOA, C. MARÍN y G. HARO (2005), "Síndrome de *burnout* en el personal de enfermería de un hospital mexicano", en *Revista Médica del IMSS*, vol. 43, núm. 1, pp. 11-16.
- CAMACHO CRISTIÁ, C. y L.F. ARIAS GALICIA (2013), *Burnout, satisfacción y realización personal en profesores de la región de Coahuila de Zaragoza, Veracruz*, texto inédito.
- CASAS, J.; J.R. REPULLO, S. LORENZO y J.J. CAÑAS (2004), "Adaptación de la escala Q-Labors a atención primaria", en *Revista de Calidad Asistencial*, vol. 19, núm. 5, pp. 329-340.
- CHACÓN, M. y GRAU, J. (1997), "*Burnout* en enfermeros que brindan atención a pacientes oncológicos", en *Revista Cubana de Oncología*, vol. 13, núm. 2, pp. 118-125.
- DE LOS RÍOS CASTILLO, J.L.; P. BARRIOS SANTIAGO, M. OCAMPO MANCILLA y T.L. ÁVILA ROJAS (2007), "Desgaste profesional en personal de enfermería. Aproximaciones para un debate", en *Revista de Medicina del IMSS*, vol. 45, núm. 5, pp. 493-502.
- EISENBERG, R.; R. HUNGTINTON, S. HUTCHINSON y D. SOWA (1986), "Perceived Organizational Support", en *Journal of Applied Psychology*, vol. 71, núm. 3, Washington, APA, pp. 500-507.

- FERNÁNDEZ SÁNCHEZ, A.; L.F. ARIAS GALICIA y M.E. GONZÁLEZ ZERMEÑO (2008), "Agotamiento profesional (*burnout*) en el ámbito laboral en el personal de enfermería", en *Revista de Enfermería Neurológica*, vol. 7, núm. 3, pp. 82-88.
- FERNÁNDEZ SÁNCHEZ, A.; A. JUÁREZ GARCÍA, L.F. ARIAS GALICIA y M.A. GONZÁLEZ ZERMEÑO (2010), "Agotamiento profesional en personal de enfermería: su relación con variables demográficas y laborales", en *Revista de Enfermería del IMSS*, vol. 18, núm. 1, pp. 15-21.
- FIGUEIREDO FERRAZ, H.; E. GRAU ALBEROLA, P.R. GIL MONTE y J.A. GARCÍA JUESAS (2012), "Síndrome de quemarse por el trabajo y satisfacción laboral en profesionales de enfermería", en *Psicothema*, vol. 24, núm. 2, Oviedo, Colegio Oficial de Psicólogos del Principado de Asturias/Universidad de Oviedo, pp. 271-276.
- FREUDENBERGUER, H.J. (1974), "Staff Burnout", en *Journal of Social Issues*, vol. 30, núm. 1, pp. 159-165.
- GANDI, J.C.; P.S. WAI, H. KARICK y Z.K. DAGONA (2011), "The Role of Stress and Level of Burnout in Job Performance among Nurses", en *Mental Health in Family Medicine*, núm. 8, pp. 181-194.
- GARCÍA VINIEGRAS, C.R.V. (1999), "Manual para la utilización del cuestionario de salud general de Goldberg. Adaptación cubana", en *Revista Cubana de Medicina General Integral*, vol. 15, núm. 1, pp. 88-97.
- GIL MONTE, P.R. (2002), "Validez factorial de la adaptación al español del Maslach Burnout Inventory-General Survey", en *Revista de Salud Pública de México*, vol. 44, núm. 1, pp. 33-40.
- GIL MONTE, P.R. (2008), "Magnitude of Relationship between Burnout and Absenteeism; A Preliminary Study", en *Psychological Reports*, vol. 12, núm. 2, pp. 465-468.
- GIL-MONTE, P.R.; P. VALCÁRCEL y A. ZORNOZA (1995), "Role Stress: Burnout Antecedent in Nursing Professionals", en J.M. Peiró, F. Prieto, J.L. Meliá y O. Luque (eds.), *Work and Organizational Psychology: European Contributions of the Nineties*, Hove, Erlbaum, pp. 77-87.
- GIL MONTE, P.R. y J.M. PEIRÓ (1997), *Desgaste psíquico en el trabajo: el síndrome de quemarse*, Madrid, Síntesis.
- GIL MONTE, P.R.; J.M. PEIRÓ y P. VALCÁRCEL (1998), "A Model of Burnout Process Development: An Alternative from Appraisal Models of Stress", en *Comportamiento Organizacional e Gestao*, vol. 4, núm. 1, pp. 165-179.
- GIL MONTE, P.R.; N. CARRETERO y M.D. ROLDÁN (2005), "Algunos procesos psicosociales sobre el síndrome de quemarse por el trabajo (*burnout*) en



- profesionales de enfermería”, en *Ansiedad y Estrés*, vol. 11, núm. 2-3, pp. 281-290.
- GOLDBERG, D. (1978), *Manual of the General Health Questionnaire*, Windsor, NFER Publishing.
- GRAWITCH, M.J.; P.W. MALONEY y S.E. MOOSHEGIAN (2013), “Examining the Nomological Network of Satisfaction with Work Life Balance”, en *Journal of Occupational Health Psychology*, vol. 18, núm. 3, pp. 276-284.
- HENEMAN, H.G. y D.P. SCHWAB (1985), “Pay Satisfaction: Its Multidimensional Nature and Measurement”, en *International Journal of Psychology*, núm. 29, pp. 129-141.
- HERNÁNDEZ-VARGAS, C.I. (2009), “Variables de personalidad y organizacionales que influyen en el desarrollo de *burnout* en trabajadores del sector salud del Distrito Federal”, tesis de maestría en Psicología, Cuernavaca, UAEM.
- HERNÁNDEZ, C.; A. JUÁREZ, E. HERNÁNDEZ y J. RAMÍREZ (2005), “*Burnout* y síntomas somáticos cardiovasculares en enfermeras en una institución de salud en el Distrito Federal”, en *Revista de Enfermería del IMSS*, núm. 13, pp. 125-131.
- HUGHES, R.E. (2001), “Deciding to Leave but Staying: Teacher Burnout, Precursors and Turnover. International”, en *Journal of Human Resource Management*, vol. 12, núm. 2, pp. 288-298.
- JOFRÉ, V. y S. VALENZUELA (2005), “*Burnout* en personal de enfermería de la unidad de cuidados intensivos pediátricos”, en *Aquichan*, vol. 5, núm. 1, Universidad de La Sabana.
- JUDGE, T. y S. WATANABE (1993), “Another Look at the Job Satisfaction Life Satisfaction Relationship”, en *Journal of Applied Psychology*, vol. 78, núm. 6, Washington, APA, pp. 939-948.
- LINDFORS, P.M.; O.A. MERETOJA, S.M. TÖYRY, R.A. LUUKKONEN, M.J. ELOVAINIO y T.J. LEINO (2007), “Job Satisfaction, Work Ability and Life Satisfaction among Finnish Anesthesiologists”, en *Acta Anaesthesiologica Scandinavica*, núm. 51, pp. 815-822.
- LOLI PINEDA, A.E.; L.F. ARIAS GALICIA, J. ALARCÓN VILLAVERDE y R.A. LOLI PONCE (2007), *Agotamiento laboral en profesionales de salud de Lima Metropolitana*, Lima, Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- LU, K.Y.; P.L. LIN, C.W. WU, Y.L. HSIEH y Y.Y. CHANG (2002), “The Relationships among Turnover Intentions, Professional Commitment, and Job Satisfaction of Hospital Nurses”, en *Journal of Professional Nursing*, vol. 18, núm. 4, pp. 214-219.

- MASLACH, C. y S.E. JACKSON (1981), "The Measurement of Experienced Burnout", en *Journal of Occupational Behavior*, núm. 2, pp. 99-113.
- MASLACH, C. y S.E. JACKSON (1986), *The Maslach Burnout Inventory*, Palo Alto, Consulting Psychologists Press.
- MASLACH, C.; S.E. JACKSON y M.P. LEITER (1996), *Maslach Burnout Inventory. Manual*, Palo Alto, Consulting Psychology Press.
- MASLACH, C.; B. SCHAUFELI y P. LEITER (2001), "Job Burnout", en *Annual Review of Psychology*, núm. 52, pp. 397-422.
- MOLINA, A.; M. GARCÍA, M. ALONSO y C. ZERMEÑO (2003), "Prevalencia de desgaste profesional y psicomorbilidad en médicos de atención primaria en un área sanitaria de Madrid", *Atención Primaria*, núm. 31, pp. 564-574.
- MONREAL, L.; I. HERNÁNDEZ, S. VALDEZ y P. BONILLA (2004), "Health Institutions and Physicians Self-Care", en *Salud Pública de México*, vol. 46, núm. 4, Cuernavaca, Centro de Investigaciones en Sistemas de la Salud-Instituto Nacional de Salud Pública, pp. 326-332.
- MORENO, B. y C. PEÑACOBIA (1999), "El estrés asistencial en los servicios de salud", en M.A. Simón (ed.), *Manual de psicología de la salud. Fundamentos, metodología y aplicaciones*, Madrid, Biblioteca Nueva.
- MORET, L.; E. ANTHOINE, C. PAILLÉ, S. TRICAUD-VIALLE, I. GERBAUD, A. GIRAUD-ROUFAST, P. MICHEL y P. LOMBRIL (2012), "Relationship between Inpatient Satisfaction and Nurse Absenteeism: An Exploratory Study using WHO-PATH Performance Indicators in France", en *BMC Research Notes*, núm. 5, pp. 83-90.
- NAVA GÓMEZ, M.E.; J.F. BRITO ORTIZ y L.F. ARIAS GALICIA (2013), "Mejoría del trato digno a usuarios en centros de salud mediante la capacitación: diagnóstico y evaluación", en *Calidad de vida en las organizaciones, las familias y la sociedad*, UAEM/Juan Pablos.
- NAYERI, N.D.; R. NEGARANDEH, M. VAISMORADI, F. AHMADI y S. FAGHIH-ZADEH (2010), "Burnout and Productivity among Iranian Nurses", en *Nursing & Health Sciences*, vol. 11, núm. 3, pp. 263-270.
- NEMCEK, M.A. y G.D. JAMES (2007), "Relationships among the Nurse Work Environment, Self-Nurturance and Life Satisfaction", en *Journal of Advanced Nursing*, vol. 59, núm. 3, pp. 240-247.
- ORTEGA, C. y F. LÓPEZ (2003), "El burnout o síndrome de estar quemado en los profesionales sanitarios: revisión y perspectivas", en *International Journal of Clinical and Health Psychology*, vol. 4, núm. 1.
- PARK, K.O.; M.G. WILSON y M.S. LEE (2004), "Effects of Social Support at Work on Depression and Organizational Productivity", en *American Journal of Health Behavior*, vol. 28, núm. 5, pp. 444-455.

- PAVOT, W. y E. DIENER (1993), "Review of the Satisfaction with Life Scale", en *Psychological Assessment*, vol. 5, núm. 2, pp. 164-172.
- QUIROZ, R. y S. SACO (2005), "Factores asociados al síndrome de *burnout* en médicos y enfermeras del Hospital Nacional Sur Este de ESSALUD del Cusco", en *Revista Situa de la Facultad de Medicina Humana-UNSAAC*, núm. XXIII, pp. 11-22.
- REAL ACADEMIA ESPAÑOLA (2013), "Diccionario de la Lengua Española", disponible en <<http://www.rae.es/rae.html>>.
- ROMÁN, J. (2003), "Estrés y *burnout* en profesionales de la salud de los niveles primario y secundario de atención", en *Revista Cubana Salud Pública*, vol. 29, núm. 2.
- ROUSSEAU, D.M. (2004), "Psychological Contracts in the Workplace: Understanding the Ties that Motivate", en *Academy of Management Executive*, vol. 18, núm. 1, pp. 120-127.
- SARGENT, C.; W. SOTILE, A. SOTILE, H. RUBASH y L. BARRACK (2004), "Stress and Coping Orthopaedic Surgery Residents and Faculty", en *The Journal of Bone and Joint Surgery*, núm. 86-A, pp. 1579-1586.
- SCHUTTE, N.; S. TOPPINEN y R. KALIMO (2000), "The Factorial Validity of the Maslach Burnout Inventory-General Survey (MBI-GS) Across Occupational Groups and Nations", en *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, núm. 73, pp. 53-66.
- SCHWARZER, R.; G.M. SCHMITZ y C. TANG (2000), "Teacher Burnout in Hong-Kong and Germany: A Cross-Cultural Validation of the Maslach Burnout Inventory", en *Anxiety, Stress and Coping*, núm. 13, pp. 309-326.
- SECRETARÍA DE SALUD (2013), "Decreto por el que se establecen los criterios para el otorgamiento de condecoración y premios en materia de salud pública", junio, disponible en <<http://www.salud.gob.mx/unidades/cdi/nom/compi/d120397.html>>.
- SMITH, P.C. (1976), "Desarrollo de un método para medir la satisfacción en el trabajo. Los estudios de Cornell", en E. Fleishman y A. Bass, *Estudios de psicología industrial y del personal*, México, Trillas.
- TANG, T.L.P. (1995), "The Development of a Short Money Ethic Scale: Attitudes toward Money and Pay Satisfaction Revisited", en *Personality and Individual Differences*, vol. 19, núm. 6, pp. 809-816.
- TAORMINA, R.J. (2004), "Convergent Validation of Two Measures of Organizational Socialization", en *International Journal of Human Resource Management*, vol. 15, núm. 1, pp. 76-94.
- TENG, C.I.; S.S. CHANG y K.H. HSU (2009), "Emotional Stability of Nurses: Impact on Patient Safety", en *Journal of Advanced Nursing*, vol. 65, núm. 10, pp. 2088-2096.

- TOURANGEAU, A.E.; D.M. DORAN, L.M. HALL, L.M. PALLAS, D. PRINGLE, J.V. TU y L.A. CRANLEY (2007), "Impact of Hospital Nursing Care on 30-Day Mortality for Acute Medical Patients", en *Journal of Advanced Nursing*, vol. 57, núm. 1, pp. 32-44.
- TUULI, P. y S. KARISALMI (1999), "Impact of Working Life Quality on Burnout", en *Experimental Aging Research*, núm. 25, pp. 441-449.
- VANAKI, Z. y S.A. VAGHARSEYYEDIN (2009), "Organizational Commitment, Work Environment Conditions, and Life Satisfaction among Iranian Nurses", en *Nursing and Health Sciences*, núm. 11, pp. 404-409.
- WEISS, J.D.; R.V. DAWIS, G.W. ENGLAND y L.H. LOFQUIST (1967), *Manual for the Minnesota Satisfaction Questionnaire*, Minneapolis, Universidad de Minnesota.
- WILKIN, H. y J. SILVESTER (2007), "Nurses' Empathy Help Patients to Recover Well", en *Nursing Standard*, vol. 21, núm. 9, p. 6.
- WRIGHT, A. y E. HOBFOLL (2004), "Commitment, Psychological Well-Being and Job Performance: An Examination of Conservation of Resources (COR) Theory and Job Burnout", en *Journal of Business and Management*, núm. 9, pp. 389-405.
- ZACHARATOS, A. y J. BARLING (2005), "High-Performance Work Systems and Occupational Safety", en *Journal of Applied Psychology*, vol. 90, núm. 1, Washington, APA, pp. 77-93.



## 18. Inteligencia emocional y emociones positivas en estudiantes de medicina

*Clara Ivette Hernández Vargas\**  
*Maria Jose Chambel Soares\*\**  
*L. Fernando Arias Galicia\*\*\**

### RESUMEN

*Introducción.* Los estudiantes de medicina son vulnerables de padecer estrés, *burn-out* y malestar psicológico debido a diferentes causas como es la sobrecarga de tareas académicas, así como el trato de sus compañeros y el contacto con la enfermedad y la muerte. Sin embargo, desde una nueva perspectiva se busca el cambio de paradigma atendiendo y evaluando también aspectos positivos y recursos personales que puedan ayudarlos a afrontar todos los estresores con posibilidad de presentarse durante su formación académica. *Objetivo.* Evaluar la inteligencia emocional y algunos recursos personales en estudiantes de la Facultad de Medicina de la Universidad de Lisboa, en Portugal. *Método.* Participaron 472 alumnos de medicina de los cinco años de la carrera. El porcentaje de mujeres participantes fue de 69.98% y el de los varones de 30.02%; el rango de edad tuvo como mínimo 18 años y un máximo de 38. La muestra no fue probabilística sino por conveniencia, mientras que el estudio fue transversal. En este capítulo se evalúa la inteligencia emocional mediante la adaptación de la escala WLEIS. Se aplicaron también instrumentos para evaluar las variables autoeficacia, compasión, atención plena (*mindfulness*), conducta prosocial, motivación prosocial e inmersión (*engagement*). *Análisis.* Se realizó la prueba no paramétrica U de Mann-Whitney para grupos independientes a fin de identificar diferencias entre los componentes de inteligencia emocional y el sexo, y Kruskal-Wallis para análisis de varianza en grupos independientes para identificar diferencias entre las dimensiones y el año escolar. *Resultados.* Respecto a los resultados de las dimensiones en relación al sexo se identificó que los hombres regulan más sus emociones y las mujeres tienen

\* Universidad Nacional Autónoma de México.

\*\* Universidad de Lisboa, Portugal.

\*\*\* Universidad Autónoma del Estado de Morelos.

mejor evaluación emocional de otros. Fueron similares los resultados de los diferentes años escolares a excepción del componente de uso de emociones, de forma que quienes ponen en práctica y utilizan este recurso con más frecuencia fueron los de cuarto año. En relación con las demás variables, no se presentaron diferencias significativas. *Conclusiones.* Un aporte importante de este estudio consistió en la identificación de los niveles de inteligencia emocional en estudiantes de medicina, tan importante para ellos debido a su trabajo con personas, y tiene repercusiones en la relación médico-paciente. Se mencionan las limitaciones de la presente investigación y se proponen investigaciones futuras.

Palabras claves: inteligencia emocional, *engagement*, motivación social, estudiantes de medicina.

#### ABSTRACT

*Introduction.* Medicine students are exposed to burnout and poor well-being due to different causes such as academic overload, contact with their peers as well as with pain and death. However, a new perspective and approach has been developed to evaluate personal strengths and resources that can help them cope with all stressors that may arise during their academic training. *Goal.* To assess emotional intelligence and personal resources of students of the Faculty of Medicine, University of Lisbon in Portugal. *Method.* We developed a cross-sectional study with a convenience sample (nonrandom) of medical students from the five years of the medical course. The sample was 472 students, 331 (69.98%) women and 142 (30.02%) men, with a mean of 21 years old and a range from 18 to 38 years old. Emotional intelligence was evaluated using the adaptation of the WLEIS scale. The response format is a Likert scale of 6 points (0 = Never to 6 = Everyday). *Data analyses.* A Mann-Whitney test was performed to ascertain differences of emotional intelligence between sexes. To identify differences of these dimensions among school year it was performed a Kruskal-Wallis analysis of variance for independent groups. *Results.* Regarding the results in relation to sex we found that men regulate more their emotions and women show better emotional evaluation of others. We find that results are similar concerning different school years except for the dimension “use of emotions”, which is more frequently employed by students from the fourth year. Differences concerning the other variables were minimal. *Conclusions.* An important contribution of this study is the evaluation of medical students’ emotional intelligence, which has been scarcely evaluated. However, this intelligence is an important competence of them because their work with people and has an impact on the doctor-patient relationship. Limitations are mentioned as well as suggestions for future research.

Key words: emotional intelligence, engagement, medical students, social motivation.

## INTRODUCCIÓN

### *El contexto actual en la investigación en personal de salud*

En distintos lugares del mundo el personal de salud enfrenta distintos riesgos psicosociales asociados al mismo trabajo (desde el ángulo emocional así como el relacionado con las personas). Una de las problemáticas con mayor relevancia en los últimos años es el agotamiento ocupacional (*burnout*), pues se ha identificado en diferentes partes del mundo; por ejemplo, en China las enfermeras mostraron altos niveles de desgaste emocional, ocasionando la retirada del lugar de trabajo (Hu y Schaufeli, 2011). En Sudáfrica se identificaron altos niveles de estrés laboral y síntomas de agotamiento en médicos, principalmente por cuatro factores: 1) debido a que los compañeros no cumplían con su trabajo, 2) salarios insuficientes, 3) demandas que ocasionan altos niveles de estrés en el trabajo, 4) horas extraordinarias de labores. Prevalencias similares se identificaron en India en personal sanitario (Pradhan y Mirsa, 1995). Asimismo, analizando esta problemática en países de América Latina se señala al *burnout* como la causa de graves daños en la salud así como daños fisiológicos tales como la presencia de cortisol alto (Moch, Panz, Joffe, Havlik y Moch, 2003) y síntomas cardiovasculares (Hernández, Juárez, Hernández y Ramírez, 2005).

Estas evidencias han conducido a investigar el fenómeno en estudiantes de medicina como una forma de prevenir el malestar (agotamiento profesional) y desarrollar el bienestar en ellos. En los Países Bajos se ha identificado la presencia del agotamiento profesional como resultado de altas demandas educativas (muchas horas de estudio) y altas cargas de trabajo (Prins, Hoekstra, Gazendam, Dillingh, Bakker, Huisman y Van der Heijden, 2010). En el caso de España, este agotamiento (*burnout*) ocasiona poco involucramiento de los estudiantes de medicina con los pacientes (Galán, Sanmartín, Polo y Giner, 2011).

En México, Camacho, Juárez, y Arias (2010) investigaron a 82 médicos estudiantes (39 de pregrado y 43 de posgrado) respecto al agotamiento profesional medido mediante el cuestionario SQT (Gil, 2007); encontraron correlaciones significativas y positivas entre el desgaste psíquico y la indolencia, la culpa, los conflictos interpersonales y la escasez de recursos para efectuar el trabajo.

Sin embargo, se ha colocado tradicionalmente el énfasis en los aspectos negativos de las actitudes, los sentimientos y los comportamientos de los estudiantes, haciendo a un lado las facetas favorables.



Por tanto, el interés en este texto, como lo mencionan Shin (2004) y Arias Galicia (capítulo 2 de este libro), consiste en cambiar el enfoque de investigar el lado oscuro cuando se analizan las actitudes de las personas por un enfoque positivo y preventivo, a fin de lograr un estado completo de bienestar físico, mental y social, colocando el énfasis en atributos favorecedores de la salud, la satisfacción y la felicidad de los alumnos de medicina (una población con menores tasas de investigación).

Winseman, Malik, Morison y Balkoski (2009) han señalado que los médicos y/o estudiantes de medicina con mayores niveles de salud mental son personas más amables con sus compañeros de trabajo y con los pacientes, pues esas características se relacionan positivamente con la extraversión, la cortesía y la escrupulosidad, todo lo cual mejora la comunicación y la relación con los pacientes y, como una consecuencia, la adherencia de ellos al tratamiento y a la mejoría de su salud.

De la misma forma, los afectos positivos están relacionados con las creencias de eficacia, así como con el desempeño del personal de salud y la calidad de servicio brindado a los pacientes (Hernández, Llorens y Rodríguez, 2014). Un punto importante: este bienestar psicológico constituye un factor protector contra el agotamiento profesional (Achor, 2010).

El interés central del presente capítulo es analizar el bienestar de estudiantes de medicina, considerándolo compuesto por los siguientes factores: la inteligencia emocional, la inmersión (*engagement*) y las emociones positivas; estos aspectos constituyen recursos personales de los estudiantes para enfrentar de manera positiva los riesgos estresantes de su vida profesional y personal. El fin último consiste en sugerir formas de prevenir daños psicosociales por medio de la identificación de los recursos personales de los estudiantes de medicina.

A continuación se describen los factores antes mencionados.

### *Inteligencia emocional*

*Somos criaturas sociales. Nuestra supervivencia depende de entender las acciones, intenciones y emociones de los demás. No sólo a través de un razonamiento conceptual sino mediante la representación directa. Sintiendo, no pensando.*

Rizzolatt

La *inteligencia emocional* (IE) tiene sus raíces en el concepto de inteligencia social identificado por primera vez por Thorndike en 1920, quien define la inteligencia como la capacidad de entender, gestionar y actuar con prudencia en las relaciones

humanas (Thorndike, 1932). Siguiendo ideas de Thorndike, Gardner (1993) incluyó en su teoría de inteligencias múltiples, dos inteligencias adicionales: interpersonal e intrapersonal. La inteligencia intrapersonal se refiere a la capacidad para hacerse frente a uno mismo y la interpersonal a hacerle frente a los demás. Desde este enfoque, la IE puede ser vista como una combinación de la inteligencia intrapersonal e interpersonal de un individuo (Law, Wong y Song, 2004). Posteriormente, el interés renació en los años noventa con Salovey y Mayer (1990), y dio un giro con Goleman en 1995; después este concepto fue retomado en la ciencia debido a las connotaciones que la IE presenta en varias profesiones cuya labor fundamental se refiere a la relación con personas.

Con posterioridad se han propuesto varios modelos denominados por Mayer y Salovey (1997) “mixtos”, los cuales incluyen muchas situaciones que van más allá de la inteligencia, como puede ser la empatía, la motivación, la persistencia, la calidez y las habilidades sociales.

En este capítulo la IE es definida como un conjunto de habilidades relacionadas entre ellas, las cuales implican la capacidad de controlarse uno(a) mismo(a), así como la capacidad de percibir con precisión, valorar y expresar emociones de una(o) misma(o) y acceder y/o generar sentimientos para facilitar el pensamiento, así como la capacidad de comprender las emociones de los demás al mismo tiempo, mediante procesos tales como la valoración verbal y no verbal y la expresión de las emociones en uno mismo y los demás, permitiendo incluso la regulación de las emociones en el caso de que fuera necesario para guiar el pensamiento hacia ciertas acciones (Law *et al.*, 2004).

De esta manera, la IE es considerada como:

- 1) *Evaluación de las emociones en una(o) misma(o) (EEM)*. Esto se relaciona con la capacidad de un individuo para entender sus emociones profundas y para ser capaz de expresarlas naturalmente. Las personas con una buena capacidad en esta área pueden percibir y reconocer sus emociones mejor que la mayoría de la gente.
- 2) *Evaluación y reconocimiento de emociones en otros (EEO)*. Esta habilidad se relaciona con la capacidad de un individuo para percibir y entender los sentimientos de las personas a su alrededor. Las personas con calificaciones altas en esta habilidad son muy sensibles a las emociones de los demás, igualmente pueden predecir las respuestas afectivas de los otros.
- 3) *Regulación de la emoción en sí misma(o) (REM)*. Esto se refiere a la capacidad de una persona para controlar sus emociones, lo cual permite una más rápida recuperación de los trastornos psicológicos. Una persona con alta capacidad en esta área podría volver rápidamente al estado psicológico

normal (por ejemplo, después de un gran regocijo o de experimentar un ligero acoso). Esa persona también tendría un mejor control de sus emociones y sería menos probable la pérdida de su temperamento.

- 4) *El uso de emoción para facilitar el rendimiento (UER)*. Se relaciona con la capacidad de una persona para hacer uso de sus emociones, dirigiéndolas hacia actividades constructivas y el desempeño personal. La persona es capaz de alentarse para llevar a cabo sus labores de mejor forma y de manera continua. Al mismo tiempo, es capaz de dirigir su afectividad de manera positiva y en direcciones productivas (Davies, Stankov y Roberts; 1998; Law, Wong y Song, 2004).

### *Creencias de eficacia*

Se definen como “creencias en las propias capacidades para organizar y ejecutar los cursos de acción requeridos que producirán determinados logros o resultados” (Bandura, 1997:3). Estas creencias pueden darse en el ámbito individual (auto-eficacia) así como también se ha demostrado empíricamente la existencia de una percepción de eficacia colectiva. Así, la eficacia colectiva se define como las creencias compartidas de un grupo para ejecutar los cursos de acción necesarios para alcanzar los objetivos designados (Bandura, 2000; Wang y Lin, 2007). Las creencias de eficacia influyen tanto en la elección y selección de respuestas como en el esfuerzo y perseverancia de las personas cuando se enfrentan a las distintas situaciones ambientales en las cuales hay obstáculos (Llorens, García y Salanova, 2005). Además, funcionan como un mecanismo de motivación, de manera que cuando las personas se perciben como eficaces, se sienten bien a corto plazo (afecto positivo) y aumenta su compromiso a largo plazo en sus actividades (De Lucena, Calvo, Martín, Campos y Castillo, 2006).

### *Compasión*

Este concepto se define como un profundo deseo de aliviar algo en otra persona; se trata de un deseo de cuidado y apoyo a los demás, significa “ponerse en los zapatos del otro”, sentir su dolor como si fuera el de uno(a) mismo(a); es una conciencia de la necesidades de los demás y el deseo de ayudarles (Armstrong, 2010; Delgado, 2005; Petchsawang y Duchon, 2009).

### *Atención plena (mindfulness)*

Es un estado de percepción interior en el cual uno(a) es consciente de los propios pensamientos y acciones en cada momento. La atención se centra en la mente

y en el presente, no vaga en situaciones o pensamientos pasados o futuros ni tiene otras distracciones. Es importante tener en cuenta que la atención plena trata de actuar con la conciencia, por tanto contrasta con las nociones de estar en “pilotaje automático”; implica estar consciente de estos pensamientos y acciones así como la observación de la experiencia del momento presente y notar actuales reacciones emocionales, sensaciones corporales, pensamientos u otras experiencias; percibir la experiencia del momento presente, describiendo los hechos de la situación o experiencia sin utilizar construcciones, etiquetas, juicios o inferencias, y participar en la experiencia actual de lanzarse en la actividad del momento (Walach, Buchheld, Buttenmüller, Kleinknecht y Schmidt; 2006; Petchsawang y Duchon, 2009).

### *Identidad prosocial*

Se refiere al grado en el cual los estudiantes perciben que sus acciones benefician a otras personas (pacientes). Es un mecanismo relacional que puede mediar en los efectos del significado de tareas sobre sus actividades realizadas; el significado de la tarea describe el grado en el cual sus estudios y/o actividades les ofrecen la oportunidad de mejorar el bienestar de los otros. Más allá de simplemente experimentar su trabajo como algo significativo, una tarea con significado les permite a los estudiantes efectuar un enlace psicológico entre sus acciones y sus posibles resultados positivos para los demás. La conciencia del beneficio de las propias acciones para beneficiar a otros significa juicios de esperanza (el esfuerzo conducirá a un desempeño efectivo) e instrumentalidad (rendimiento efectivo para favorecer a otros); en otras palabras, existe la disposición para invertir tiempo y energía adicional en el trabajo para lograr estos dos resultados.

### *Motivación prosocial*

Es el deseo de los estudiantes para proteger y promover el bienestar de los beneficiarios (pacientes) cuando las actividades llevadas a cabo son ricas en significado y existe la conciencia de la oportunidad de influir en el bienestar de los pacientes; se presenta también la conciencia de la influencia de las acciones sobre los beneficiarios. Se propone que una conciencia cognitiva de cómo las acciones de uno afectan a los beneficiarios puede ser una condición necesaria; empero, la condición fundamental para los estudiantes es la atención hacia los beneficiarios; de esta manera debe de existir el trato con los pacientes y con ello el desarrollo de compromisos afectivos más fuertes hacia ellos; estos compromisos afectivos,

en combinación con una conciencia de las repercusiones sobre los beneficiarios, fomentará un mayor nivel de esfuerzo y persistencia (Grant, 2007 y 2008).

### *Inmersión (engagement)*

Se refiere a un estado positivo caracterizado por tres componentes: el *vigor*, es decir, altos niveles de energía mientras se estudia adicionado con un deseo de esforzarse en las labores, incluso cuando se presentan dificultades; *dedicación*: una alta implicación en los estudios y con manifestación de sentimientos de significado entusiasmo, orgullo y reto por los mismos, y *absorción*: se produce cuando la persona está totalmente concentrada en su trabajo, el tiempo pasa rápidamente y presenta dificultades para desconectarse de las tareas (Salanova y Schaufeli, 2009:109). De esta forma, si se presentan estas facetas, son estudiantes que en su trabajo cotidiano muestran altos niveles de energía y resistencia mental mientras estudian, además de emplear voluntad de invertir esfuerzo y persistencia; son pupilos caracterizados por ser entusiastas y sentirse orgullosos de sus estudios, además de estar muy concentrados en éstos (Balducci, Fraccaroli y Schaufeli, 2010; Schaufeli, Salanova, González y Bakker, 2002).

### *Afectos positivos y negativos*

Tradicionalmente, la *emoción* ha sido definida como un fenómeno relativamente aislado en el tiempo que experimentamos con independencia de nuestra voluntad, y producida con respecto a un objeto o persona concreta. Esta característica diferencia las emociones de los estados de ánimo, los cuales se caracterizan por ser más difusos y globales, y por carecer de un objeto concreto; estos estados pueden ser indefinidos o extremadamente generales. Sin embargo, las emociones y los estados de ánimo poseen en común un factor de gran importancia: los fenómenos afectivos. Es decir, el afecto constituye el núcleo central de las emociones y puede ser considerado como la molécula básica de todos los fenómenos emocionales; así, muchos autores utilizan como sinónimos y de manera intercambiable las palabras “afecto” y “emoción” (Moriondo, De Palma, Medrano y Murillo, 2012). No obstante, estudios basados en el análisis factorial sugieren la existencia de un “modelo ortogonal de las emociones” más parsimonioso, el cual postula la existencia de dos factores de relativa independencia entre ellos: las emociones positivas y las negativas. En este estudio consideramos esta postura (Watson, Clark y Tellegen, 1988).

Si bien en este trabajo se consideran estos elementos de emociones positivas, también es necesario estudiar si existen diferencias entre los géneros, porque

se ha descrito en la literatura que las mujeres suelen mostrar mayor nivel de competencias emocionales: reconocen las emociones de los otros, son más perceptivas y empáticas (Kooker, Shoultz y Codier, 2007).

Otro aspecto importante es el relativo al año escolar que se cursa, porque se espera que los estudiantes presenten diferencias debido a la mayor experiencia y madurez conforme se avanza en el grado escolar; por lo tanto, se espera un mayor dominio de competencias en comparación con los que van iniciando sus estudios (Sonal, Russ, Pramudith, Rajesh y Sevdalis, 2011).

## OBJETIVO GENERAL

Efectuar un estudio en la Facultad de Medicina de la Universidad de Lisboa para identificar los niveles de inteligencia emocional y diferentes recursos personales: compasión, creencias de eficacia, autoconciencia (*mindfulness*), inmersión (*engagement*) y afectos positivos en estudiantes de medicina.

## MÉTODO

### *Participantes*

Fue un total de 472 estudiantes de la Facultad de Medicina de la Universidad de Lisboa (Portugal); el nivel de estudios se presentó de la siguiente forma: de primer año, 65 alumnos (13.77%); segundo año, 85 (18%); tercer año, 100 (21.19%); cuarto año, 104 (22.04%); quinto año, 102 (21.61%), y sexto año, 16 (3.39%). Las mujeres fueron 331 (69.98%) y los hombres 142 (30.02%) (véase la gráfica 1). Respecto a la edad, se obtuvo una edad mínima de 18 y una máxima de 38, con una media de 21 (véase la gráfica 2).

### *Instrumentos*

- Inteligencia emocional. Se empleó una adaptación de la escala WLEIS (Law, Wong y Song, 2004). El formato de respuesta proporciona una gradación tipo Likert de seis puntos (0 = nunca; = 6 todos los días). Cuatro ítems corresponden al factor EEM, dimensión de *autoevaluación emocional* (por ejemplo, "Percibo realmente mis sentimientos la mayor parte del tiempo", ( $\alpha = .84$ ); el factor EEO, se integra por cuatro ítems (por ejemplo, "Soy sensible a los sentimientos y emociones de otros" ( $\alpha = .84$ ); el factor ROE contiene cuatro reactivos (por ejemplo, "Soy una persona automotivada" ( $\alpha = .84$ ); el factor UER se

integra por cuatro ítems (por ejemplo, “Consigo controlar mi temperamento para lidiar con las dificultades racionalmente” ( $\alpha = .88$ ).

- Creencias de eficacia en el trabajo académico diario. Se emplearon tres ítems de un instrumento más amplio para evaluar riesgos psicosociales (WONT; Work & Organizational Network, Llorens, García y Salanova (2005) en una adaptación para estudiantes. Ejemplo del ítem: “Puedo hacer bien mis tareas académicas... a pesar de encontrar muchos obstáculos” ( $\alpha = .87$ ). El formato de respuesta es una escala tipo Likert de seis puntos (0 = nunca; 6 = todos los días).
- Compasión. Para la evaluación de este constructo se consideró el instrumento de Petchsawang y Duchon (2009), el cual presentó buenas propiedades psicométricas ( $\alpha = .82$ ); se utilizaron cuatro ítems (por ejemplo, “Puedo ayudar a los otros a aliviar su sufrimiento”), (0 = nunca; 6 = todos los días).
- Afectos. Se evaluaron con la versión original de Watson, Clark y Tellegen (1988), en la cual se consideran las dos facetas de los afectos (negativos y positivos). Se pidió que indicaran la medida en la cual habían sentido cada una de las emociones durante la última semana. El instrumento consta de 20 ítems: diez de afectos positivos (por ejemplo, “entusiasmado/a”) y diez ítems de afectos negativos (por ejemplo, “perturbado/a”), ( $\alpha = .85$ ). Escala: 0 = nada; 5 = extremadamente.
- Atención plena (*mindfulness*). Para evaluar este constructo se consideró el instrumento de Petchsawang y Duchon (2009), el cual presentó buenas propiedades psicométricas ( $\alpha = .82$ ); se utilizaron seis ítems (por ejemplo, “Hago trabajos o tareas de forma automática, sin ser consciente de lo que estoy haciendo”) (0 = nunca; 6 = todos los días). Por lo tanto, a mayor puntuación, menor atención plena.
- Conducta prosocial. Se consideró el instrumento de Grant y Parker (2009), y se evaluó con seis ítems ( $\alpha = .80$ ). (Por ejemplo, “Me veo como una persona a la que le gusta cuidar de los demás”, (0 = nunca; 6 = todos los días).
- Motivación prosocial. Se utilizó con el instrumento de Grant y Parker (2009), que mostró buenas propiedades psicométricas ( $\alpha = .76$ ), se evaluó con 12 ítems (por ejemplo, “Es importante para mí que, a través de mi trabajo, la vida de las personas experimente un cambio positivo”) (0 = nunca; 6 = todos los días).
- Inmersión (*engagement*). Se evaluó con un instrumento de nueve ítems de la versión española del cuestionario Utrecht Work Engagement Scale en su versión para estudiantes (UWES; Schaufeli, Salanova, González y Bakker, 2002), que incluye tres dimensiones: 1) vigor (tres ítems; por ejemplo, “Podemos continuar trabajando durante largos periodos de tiempo”); 2) dedicación (tres ítems; por ejemplo, “Estamos implicados en la tarea”) y 3) absorción (tres ítems, por ejemplo, “El tiempo pasa volando cuando estamos trabajando”), ( $\alpha = .876$ ).

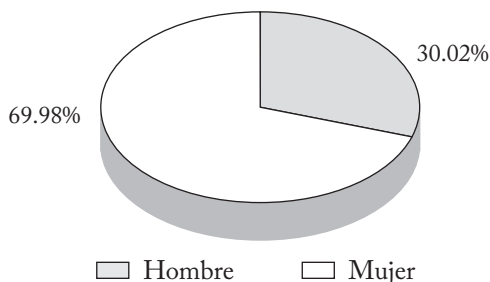
### Procedimiento

Se solicitó responder a un cuestionario en las aulas, ya fuese antes o después de la clase. Antes se solicitó permiso a los profesores. Se garantizó en todo momento la confidencialidad y el anonimato, y se explicaron los principales objetivos del estudio. Se analizó la información con el paquete estadístico para ciencias sociales (SPSS) en su versión 19.0.

### RESULTADOS

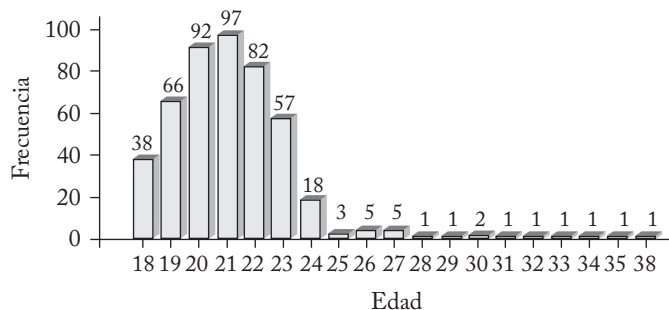
Como puede apreciarse en la gráfica 2, el rango de edad fue de 21 años (con una desviación estándar de 2.5), teniendo como mínimo de edad 18 y un máximo 38 años.

GRÁFICA 1  
PORCENTAJE DE PARTICIPANTES POR SEXO



FUENTE: elaboración propia.

GRÁFICA 2  
EDAD DE LOS ESTUDIANTES DE MEDICINA



FUENTE: elaboración propia.



Respecto a los baremos correspondientes, se puede apreciar de la siguiente forma: en “Evaluación de las emociones en una(o) misma(o)” (EEM) con puntuaciones menores de 3.75 señalan niveles bajos, y de 3.76-4.99 niveles medios, mientras que de 5.0 hacia arriba indican niveles altos. En “Evaluación y reconocimiento de emociones en otros” (EEO) se observan puntuaciones bajas a partir de 3.75, niveles medios desde 3.76 y altos niveles desde 5.0, mientras que en “Uso de emoción para facilitar el rendimiento” (UER) para esta población, los niveles bajos van desde 0 hasta 3.75, los niveles medios de 3.76 a 5.24 y los altos desde 5.25 a 6.0. Respecto a “Regulación de la emoción en sí misma(o)” (REM) se muestran niveles bajos de 0 a 3.25, medios de 3.26 hasta 4.74 y altos desde 4.75 hasta 6.0.

TABLA 1  
PUNTOS DE CORTE EN LAS DIMENSIONES DE INTELIGENCIA EMOCIONAL  
CONSIDERANDO BAREMOS EN ESTA POBLACIÓN DE ESTUDIANTES DE MEDICINA

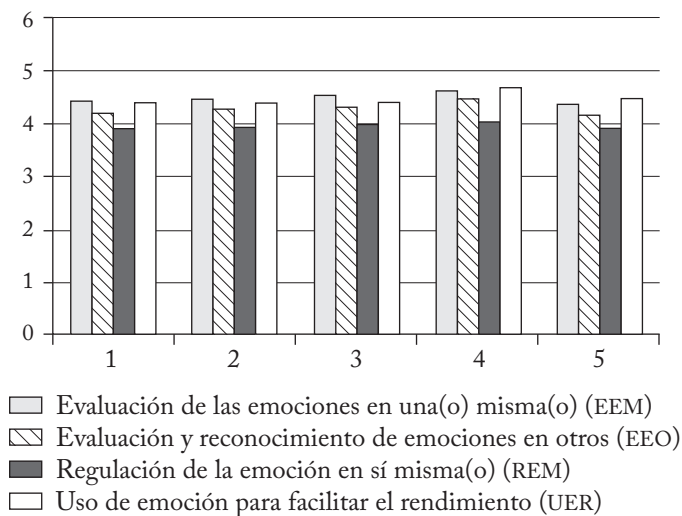
		<i>EEM</i>	<i>EEO</i>	<i>UER</i>	<i>REM</i>
N	Válidos	472	472	472	472
	Perdidos	0	0	0	0
Moda		5.00	4.75	5.00	4.75
Rango		4.75	5.25	5.00	5.25
Mínimo		1.25	.75	1.00	.75
Máximo		6.00	6.00	6.00	6.00
Percentiles	25	3.7500	3.7500	3.7500	3.2500
	50	4.6667	4.3333	4.7500	4.0000
	75	5.0000	5.0000	5.2500	4.7500

FUENTE: elaboración propia.

Continuando con los resultados, en la gráfica 3 aparecen por año los niveles de inteligencia emocional por los cuatro componentes integrantes de este constructo. En los resultados puede apreciarse su similitud, excepto en el componente de “uso de emociones”, en el cual, quienes ponen en práctica y utilizan este recurso con más frecuencia fueron los de cuarto año.

Respecto a las dimensiones de inteligencia emocional controlando sexo y edad, vistas con análisis de covarianza (Breckler, 1990), se pudo verificar que no hay diferencias entre las dimensiones; “evaluación de las emociones en una(o) misma(o)” (EEM), “reconocimiento de emociones en otros” (EEO) y “regulación de la emoción en sí misma(o)” (REM), pero sí en la dimensión de UER “uso de emoción para facilitar el rendimiento” (véase la gráfica 3 y la tabla 2). No obstante, las diferencias en puntuaciones son mínimas, según se desprende de la gráfica 3.

GRÁFICA 3  
INTELIGENCIA EMOCIONAL POR AÑO



FUENTE: elaboración propia.

TABLA 2  
USO DE EMOCIÓN PARA RENDIMIENTO  
ANÁLISIS DE COVARIANZA ENTRE EDAD, SEXO Y LA DIMENSIÓN UER

Origen	Suma de cuadrados tipo III	Grado de libertad	Media cuadrática	F	Sig.
Modelo corregido	12.482 <sup>a</sup>	6	2.080	2.161	.046
Intersección	2519.776	1	2519.776	2617.172	.000
Género	.033	1	.033	.035	.853
Año cursado actualmente	12.445	5	2.489	2.585	.025
Error	448.658	466	.963		
Total	9972.757	473			
Total corregido	461.141	472			

<sup>a</sup> R cuadrado = .027 (R cuadrado corregido = .015).

FUENTE: elaboración propia.

Asimismo, se compararon las puntuaciones de las cuatro dimensiones de la Escala de Inteligencia Emocional según sexo, considerando previamente un análisis de normalidad con la prueba de Kolmogorov-Smirnov (Goodman, 1954) de las

puntuaciones para cada dimensión, la cual indicó un sesgo en las cuatro dimensiones, apartándose de la normalidad; por lo tanto, las comparaciones se realizaron con la prueba no paramétrica U de Mann-Whitney (Grissom, 2000) para grupos independientes. Los análisis mostraron la existencia de diferencias estadísticamente significativas entre las dimensiones: 1) evaluación emocional de otros, y 2) regulación de emociones. Las mujeres, como era de esperarse, perciben mejor las emociones de otros, en tanto que los hombres se recuperan más rápido de una alteración emocional. Los resultados se presentan en la tabla 3.

TABLA 3  
DIFERENCIAS POR SEXO EN RELACIÓN CON LAS DIMENSIONES  
DE INTELIGENCIA EMOCIONAL

<i>Dimensiones</i>	<i>n</i>	<i>Rango promedio</i>	<i>U</i>	<i>p</i>
<i>Autoconocimiento emocional</i>				
Hombres	142	229.57	-.778	.437 (n.s.)
Mujeres	331	240.19		
<i>Evaluación emocional de otros</i>				
Hombres	142	214.10	-2.397	.017
Mujeres	331	246.83		
<i>Uso de las emociones</i>				
Hombres	142	236.62	-.040	.968 (n.s.)
Mujeres	331	237.17		
<i>Regulación de las emociones</i>				
Hombres	142	276.69	-4.148	.000
Mujeres	331	219.97		

n.s.: no significativa.

FUENTE: elaboración propia.

### CREENCIAS DE EFICACIA

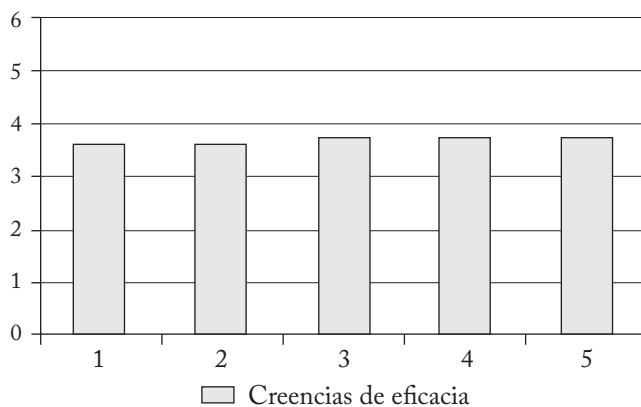
De acuerdo con estos resultados, los niveles bajos en esta población es de hasta 3.6; aquí se catalogan quienes parecen percibirse con niveles bajos de poder hacer sus tareas académicas, en tanto que a partir de 5.0 se clasifican quienes manifestaron creer en la posibilidad de terminar la carrera de medicina aunque se le presenten obstáculos, es decir, tienen la convicción de poder terminar su carrera en el campo médico a pesar de situaciones inesperadas y aunque sea necesario invertir mucho tiempo y energía. El rango de puntuaciones en esta población fue de 4.67 (véase la tabla 4).

TABLA 4  
CREENCIAS DE EFICACIA

N	Válidos	472
	Perdidos	1
Moda		5.00
Rango		4.67
Mínimo		1.33
Máximo		6.00
Percentiles	25	3.6667
	50	4.3333
	75	5.0000

FUENTE: elaboración propia.

GRÁFICA 4  
CREENCIAS DE EFICACIA POR AÑO CURSADO



FUENTE: elaboración propia.

Como se puede observar en la gráfica 4, los niveles de eficacia son muy parecidos en todos los años; estadísticamente no se presentaron diferencias significativas entre los diferentes años.

En la tabla 5 se puede observar que por debajo de 4.0 los estudiantes indican sentirse con niveles bajos de compasión, mientras que los alumnos entre 4.01 hasta 4.99 mencionaron tener niveles medios; en cambio, por arriba de 5 tuvieron niveles altos de esta dimensión. El rango de esta variable fue de 5.25.

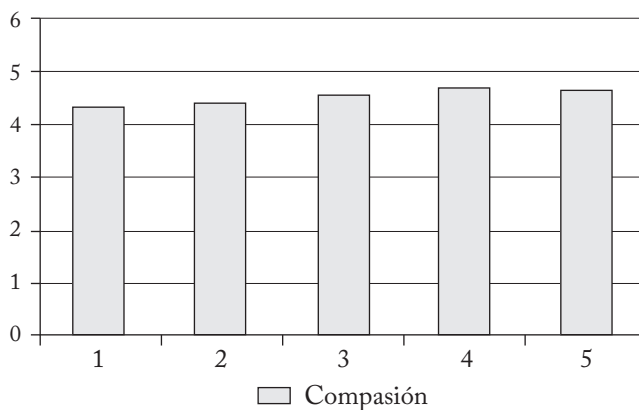
Como se observa en la gráfica 5, los resultados son similares al analizar los datos por el año cursado en la carrera.

TABLA 5  
COMPASIÓN

N	Válidos	473
	Perdidos	0
Moda		4.50
Rango		5.25
Mínimo		.75
Máximo		6.00
Percentiles	25	4.0000
	50	4.5000
	75	5.0000

FUENTE: elaboración propia.

GRÁFICA 5  
COMPASIÓN POR AÑOS DE LA CARRERA



FUENTE: elaboración propia.

En la tabla 6 se insertan los baremos de la atención plena (*mindfulness*). Es preciso recordar que de acuerdo con la redacción de los reactivos, a mayor puntuación, menor es la atención plena. Así pues, para realizar actividades académicas pensando a profundidad se manifiesta en el percentil 25 y serían personas cuya puntuación es de 2.1667 o menor; las calificaciones medias van de 2.17 a 3.99. Por lo tanto, algunos estudiantes se declaran muy poco enfocados y concentrados en las actividades llevadas a cabo y obtienen una calificación de 4.0 o más (rango = 6.0).

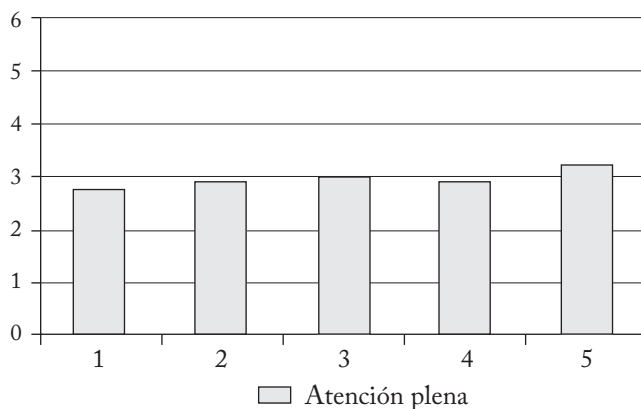
Como se observa en la gráfica 6, se presentaron diferentes niveles de atención plena (*mindfulness*) entre los distintos años, los cuales resultaron estadísticamente

TABLA 6  
ATENCIÓN PLENA

N	Válidos	472
	Perdidos	0
Moda		3.83
Rango		6.00
Mínimo		.00
Máximo		6.00
Percentiles	25	2.1667
	50	3.0000
	75	4.0000

FUENTE: elaboración propia.

GRÁFICA 6  
ATENCIÓN PLENA



FUENTE: elaboración propia.

significativos. Se presentó una tendencia: entre mayor sea el año de estudio, menor es la atención plena. Quizá sea una manifestación de la experiencia: el contacto con muchos casos del mismo padecimiento lleva a un diagnóstico y un tratamiento casi rutinario.

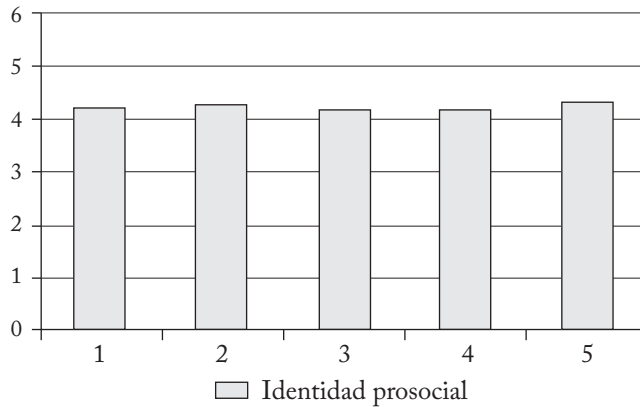
En la tabla 7 se observa que en esta población con una puntuación de 3.6667 o menor se habla de niveles bajos de identidad y motivación prosocial, mientras que quienes estén dentro de la calificación de 3.68 a 4.82 les corresponde un nivel medio; en cambio, y de 4.83 hacia arriba, se catalogan en los niveles altos de estas dimensiones (el rango en ambas dimensiones es de 5.33).

TABLA 7  
IDENTIDAD Y MOTIVACIÓN PROSOCIAL

		<i>Identidad prosocial</i>	<i>Motivación prosocial</i>
N	Válidos	473	473
	Perdidos	0	0
Moda		4.50	4.50
Rango		5.33	5.33
Mínimo		.67	.67
Máximo		6.00	6.00
Percentiles	25	3.6667	3.6667
	50	4.3333	4.3333
	75	4.8333	4.8333

FUENTE: elaboración propia.

GRÁFICA 7  
IDENTIDAD PROSOCIAL POR AÑO



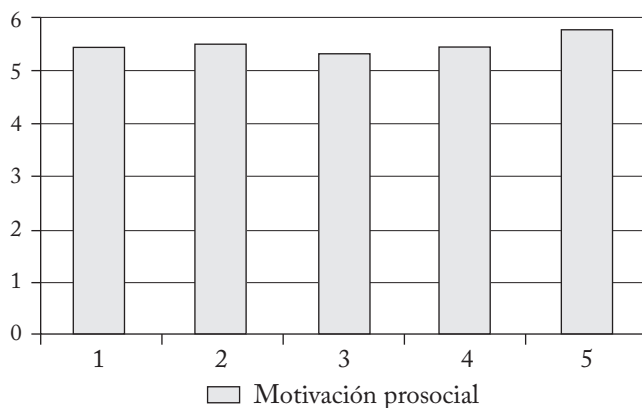
FUENTE: elaboración propia.

En esta gráfica 7 se observa la semejanza de las medias, por lo tanto no se presentaron diferencias estadísticamente significativas.

En la gráfica 8 aparecen muy similares los niveles de motivación prosocial en todos los años.

En la tabla 8 se puede advertir que con puntuaciones debajo de 3.0 se estaría evaluando con niveles bajos a las personas en la variable inmersión (*engagement*)

GRÁFICA 8  
MOTIVACIÓN PROSOCIAL POR AÑOS



FUENTE: elaboración propia.

TABLA 8  
INMERSIÓN (*ENGAGEMENT*)

N	Válidos	472
	Perdidos	0
Moda		3.00
Rango		5.22
Mínimo		.78
Máximo		6.00
Percentiles	25	3.0000
	50	3.5556
	75	4.1111

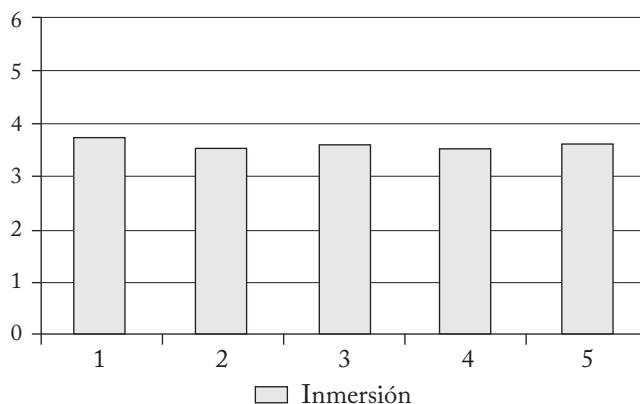
FUENTE: elaboración propia.

en esta población, mientras que de 3.01 a 4.10 se catalogan los niveles medios; en cambio, de 4.1 hacia arriba se localizan los niveles altos.

Se puede observar en la gráfica 9 que el entusiasmo, el vigor y la dedicación resultaron muy semejantes en cuanto a los años de la carrera en los cuales se encontraban los pupilos; por lo tanto, no se presentaron diferencias estadísticamente significativas.



GRÁFICA 9  
INMERSIÓN (*ENGAGEMENT*) POR AÑO



FUENTE: elaboración propia.

TABLA 9  
AFECTOS POSITIVOS

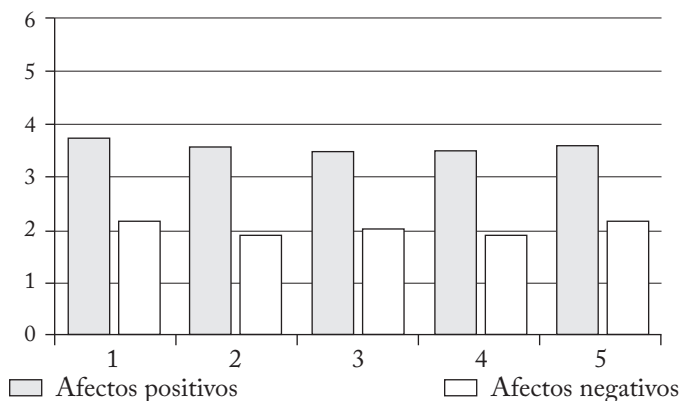
N	Válidos	472
	Perdidos	0
Moda		3.22
Rango		3.67
Mínimo		1.22
Máximo		4.89
Percentiles	25	3.1111
	50	3.5556
	75	4.0000

FUENTE: elaboración propia.

Respecto a los baremos de los afectos positivos, podemos observar que a partir del baremo 25 con puntuaciones de 0 a 3.1 son niveles bajos, en tanto que a partir de 3.12 hasta 3.9 se consideran niveles medios; de 4.0 hacia arriba se localizan los niveles altos. El rango de puntuaciones en esta población es de 3.67.

Es preciso recordar que en el cuestionario se solicita a las personas indicar cómo se han sentido en la última semana. Puede observarse la supremacía de los afectos favorables sobre los negativos. Generalmente se considera a la calidad de

GRÁFICA 10  
AFECTOS POSITIVOS Y NEGATIVOS POR AÑOS



FUENTE: elaboración propia.

vida como la supremacía de los sentimientos positivos sobre los desfavorables; por lo tanto, puede decirse que los estudiantes consideraron estar en buenos niveles de bienestar.

### COMENTARIOS

En este estudio se evidencian resultados desde la perspectiva de la psicología positiva, un enfoque diferente en una población que ha sido estudiada con un enfoque negativo. Como era de esperarse, los alumnos de medicina tienen en su mayoría niveles normales y altos en los componentes de inteligencia emocional. En relación con ésta, pudo evaluarse que son similares los resultados de los diferentes años escolares, a excepción del componente de uso de emociones, de forma que quienes ponen en práctica y utilizan este recurso con más frecuencia, de acuerdo con los resultados de esta muestra, son los de cuarto año. Empero las diferencias resultaron mínimas.

En cuanto al sexo, se advirtió que los hombres se regulan más emocionalmente en comparación con las mujeres, mientras que estas últimas identifican más las emociones de los otros.

Ahora bien, los recursos personales (autoeficacia, afectos positivos y atención plena) constituyen factores protectores contra el estrés y, por ende, son salutogénicos. Sólo en cuanto a la atención plena (*mindfulness*) los alumnos de quinto año son quienes presentan menores niveles, a diferencia de los demás grados. En motivación prosocial y altos niveles de identidad prosocial, los promedios resultaron

muy altos, lo cual no es de extrañarse, pues la carrera de medicina debe caracterizarse por estos sentimientos hacia los seres humanos.

En cuanto a los afectos, si bien se presentan negativos, se encuentran también los afectos positivos en mayores niveles. También se localizan niveles altos de inmersión (*engagement*), situación que brinda a los alumnos mayores niveles de vigor, absorción y dedicación en sus estudios.

De todo lo anterior, puede concluirse: para efectos de esta muestra estudiada, los niveles de bienestar psicológico son altos.

Es necesario mencionar las limitaciones de la presente investigación: se obtuvo una muestra de conveniencia en una institución educativa y, por ende, puede ponerse en duda la representatividad de la misma en referencia a los estudiantes de medicina de todas las latitudes. Por lo tanto, se recomienda llevar a cabo investigaciones semejantes en otras áreas geográficas a fin de poder generalizar los hallazgos con mayor certidumbre.

Otro punto importante para investigaciones futuras se refiere al desempeño estudiantil y profesional, es decir, el grado en el cual las variables incluidas en la presente investigación influyen en la efectividad dentro de la institución educativa, así como en la vida ocupacional.

Una línea más de investigación se refiere a las repercusiones de las variables mencionadas sobre la atención a los pacientes (véase el capítulo 21 en este mismo libro) y, por ende, en la salud de la población. Con este conocimiento, podrán establecerse políticas institucionales y públicas para incrementar la calidad de vida de los profesionales de la salud y del público en general.

## BIBLIOGRAFÍA

- ACHOR, S. (2010), *The Seven Principles of Positive Psychology that Fuel and Performance at Work*, Nueva York, Crown.
- ARMSTRONG, K. (2010), *Twelve Steps to a Compassionate Life*, Nueva York, Knopf.
- BALDUCCI, C.; F. FRACCAROLI y W.B. SCHAUFELI (2010), "Psychometric Properties of the Italian Version of the Utrecht Work Engagement Scale (UWES-9): A Cross-Cultural Analysis", en *European Journal of Psychological Assessment*, vol. 26, núm. 2, pp. 143-149.
- BANDURA, A. (1997), *Self-Efficacy. The Exercise of Control*, Nueva York, Freeman.
- BANDURA, A. (2000), "Exercise of Human Agency through Collective Efficacy", en *Current Directions in Psychological Science*, núm. 9, pp. 75-78.

- BRECKLER, S.J. (1990), "Applications of Covariance Structure Modeling in Psychology: Cause for Concern?", en *Psychological Bulletin*, vol. 107, núm. 2, Washington, APA, pp. 260-273.
- CAMACHO ÁVILA, A.; A. JUÁREZ GARCÍA y L.F. ARIAS GALICIA (2010), "Síndrome de *burnout* y factores asociados en médicos estudiantes", en *Ciencia y Trabajo*, núm. 35, pp. 251-256.
- DAVIES, M.; L. STANKOV y R.D. ROBERTS (1998), "Emotional Intelligence: In Search of an Elusive Construct", en *Journal of Personality and Social Psychology*, vol. 75, Washington, APA, pp. 989-1015.
- DE LUCENA CARVALHO, V.; B. CALVO, L. MARTÍN, F. CAMPOS e I. CASTILLO (2006), "Resiliencia y el modelo Burnout-Engagement en cuidadores formales de ancianos", en *Psicothema*, núm. 18, Oviedo, Colegio Oficial de Psicólogos del Principado de Asturias/Universidad de Oviedo, pp. 791-796.
- DELGADO, C. (2005), "A Discussion of the Concept of Spirituality", en *Nursing Science Quarterly*, vol. 18, núm. 2, pp. 157-162.
- GALÁN, F.; A. SANMARTÍN, J. POLO y L. GINER (2011), "Burnout Risk in Medical Students in Spain Using the Maslach Burnout Inventory-Student Survey", en *International Archives of Occupational and Environmental Health*, vol. 11, núm. 4, pp. 453-459.
- GARDNER, H. (1993), *Inteligencias múltiples. La teoría en la práctica*, Barcelona, Paidós.
- GIL MONTE, P. (2007), "Cómo medir y prevenir el síndrome de quemarse por el trabajo", en *Gestión Práctica de Riesgos Laborales: Integración y Desarrollo de la Gestión de la Prevención*, núm. 34, pp. 44-47.
- GOLEMAN, D. (1995), *Inteligencia emocional*, Barcelona, Kairos.
- GOODMAN, L.A. (1954), "Kolmogorov-Smirnov Tests for Psychological Research", en *Psychological Bulletin*, vol. 51, núm. 2, Washington, APA, pp. 160-168.
- GRANT, A.M. (2007), "Relational Job Design and the Motivation to Make a Prosocial Differences", en *Academy of Management Review*, núm. 32, Nueva York, Academy of Management, pp. 393-417.
- GRANT, A.M. (2008), "The Significance of Task Significance: Job Performance Effects, Relational Mechanisms and Boundary Conditions", en *Journal of Applied Psychology*, vol. 93, núm. 1, Washington, American of Applied Psychology, pp. 108-124.
- GRANT, A.M. y S.K. PARKER (2009), "Redesigning Work Design Theories: The Rise of Relational and Proactive Perspectives", en *The Academy of Management Annals*, vol. 3, núm. 1, pp. 317-375.

- GRISSOM, R.J. (2000), "Heterogeneity of Variance in Clinical Data", en *Journal of Consulting and Clinical Psychology*, vol. 68, núm. 1, pp. 155-165.
- HERNÁNDEZ VARGAS, C.I.; A. JUÁREZ GARCÍA, E. HERNÁNDEZ MENDOZA, J.A. RAMÍREZ PÁEZ (2005), "Burnout y síntomas somáticos y cardiovasculares en enfermeras de una institución de salud en el D.F.", en *Revista de Enfermería del IMSS*, vol. 13, núm. 3, pp. 125-131.
- HERNÁNDEZ VARGAS, C.I.; S. LLORENS GUMBAU y A.M. RODRÍGUEZ SÁNCHEZ (2014), "Empleados saludables y calidad de servicio en el sector sanitario", en *Anales de Psicología*, disponible en <<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=16729452026>>.
- HU, Q. y W.B. SCHAUFELI (2011), "Job Insecurity and Remuneration in Chinese Family-Owned Business Workers", en *Career Development International*, vol. 16, núm. 1, pp. 6-19.
- KOOKER, B.M.; J. SHOULTZ y E. CODIER (2007), "Identifying Emotional Intelligence in Professional Nursing Practice", en *Journal of Professional Nursing*, núm. 23, pp. 30-36.
- LAW, K.S.; C. WONG y L.J. SONG (2004), "The Construct and Criterion Validity of Emotional Intelligence and its Potential Utility for Management Studies", en *Journal of Applied Psychology*, vol. 89, núm. 3, Washington, APA, pp. 483-496.
- LLORENS, S.; M. GARCÍA RENEDO y M. SALANOVA (2005), "Burnout como consecuencia de una crisis de eficacia: un estudio longitudinal en profesores de secundaria", en *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, núm. 21, pp. 55-70.
- MAYER, J.D. y P. SALOVEY (1997), "What is Emotional Intelligence?", en P. Salovey y D. Sluyter (eds.), *Emotional Development and Emotional Intelligence: Educational Implications*, Nueva York, Basic Books.
- MOCH, S.L.; V.R. PANZ, B.I. JOFFE, I. HAVLIK y J.D. MOCH (2003), "Longitudinal Changes in Pituitary-Adrenal Hormones in South African Women with Burnout", en *Endocrine*, vol. 21, núm. 3, pp. 267-272.
- MORIONDO, M.; P. DE PALMA, L. MEDRANO y P. MURILLO (2012), "Adaptación de la Escala de Afectividad Positiva y Negativa (PANAS) a la población de adultos de la ciudad de Córdoba: análisis psicométricos preliminares. (Spanish)", en *Universitas Psychologica*, vol. 11, núm. 1, Bogotá, Pontificia Universidad Javeriana, pp. 187-196
- PETCHSAWANG, P. y D. DUCHON (2009), "Measuring Workplace Spirituality in an Asian Context", en *Human Resource Development International*, vol. 12, núm. 4, pp. 459-468.

- PRADHAN, M. y N. MISRA (1995), "Life Stress and Burnout among Couples in Medical Profession", en *Indian Journal of Clinical Psychology*, vol. 22, núm. 2, pp. 17-22.
- PRINS, J.; J. HOEKSTRA-WEEBERS, S. GAZENDAM-DONOFRIO, G. DILLINGH, A. BAKKER, M. HUISMAN, B. JACOBS y F. VAN DER HEIJDEN (2010), "Burnout and Engagement among Resident Doctors in the Netherlands: A National Study", en *Medical Education*, vol. 44, núm. 3, pp. 236-247.
- SALANOVA, M. y W.B. SHAUFELI (2009), *El engagement en el trabajo. Cuando el trabajo se convierte en pasión*, Madrid, Alianza.
- SALOVEY, P. y J.D. MAYER (1990), "Emotional Intelligence", en *Imagination, Cognition and Personality*, vol. 9, núm. 3, pp. 185-211.
- SCHAUFELI, W.B.; M. SALANOVA, V. GONZÁLEZ ROMÁ y A.B. BAKKER (2002), "The Measurement of Engagement and Burnout: A Two Sample Confirmatory Factor Analytic Approach", en *Journal of Happiness Studies*, núm. 3, Springer, pp. 71-92.
- SHIN, K. (2004), "Job Engagement and Job Burnout in a South Korean Sample", en *Dissertation Abstracts International*, núm. 64.
- SONAL, A.; S. RUSS, K.V. PETRIDES, P. SIRIMANNA, R. ARAGGWAL, A. DARZI y N. SEVDALIS (2011), "Emotional Intelligence and Stress in Medical Students Performing Surgical Tasks", en *Academic Medicine*, vol. 86, núm. 10, pp. 1311-1317.
- THORNDIKE, E.L. (1932), *The Fundamentals of Learning*, Nueva York, AMS.
- WALACH, H.; N. BUCHHELD, V. BUTTENMÜLLER, N. KLEINKNECHT y S. SCHMIDT (2006), "Measuring Mindfulness-The Freiburg Mindfulness Inventory (FMI)", en *Personality And Individual Differences*, vol. 40, núm. 8.
- WANG, S. y S.J. LIN (2007), "The Effects of Group Composition of Self-Efficacy and Collective Efficacy on Computer-Supported Collaborative Learning", en *Computers in Human Behavior*, vol. 23, pp. 2256-2268.
- WATSON, D.; L.A. CLARK y A. TELLEGEN (1988), "Development and Validation of Brief Measures of Positive and Negative Affect: The PANAS Scales", en *Journal of Personality and Social Psychology*, vol. 54, Washington, APA, pp. 1063-1070.
- WINSEMAN, J.; A. MALIK, J. MORISON y V. BALKOSKI (2009), "Students' Views on Factors Affecting Empathy in Medical Education", en *Academic Psychiatry: The Journal of the American Association of Directors of Psychiatric Residency Training and the Association for Academic Psychiatry*, vol. 33, núm. 6, pp. 484-491.



## 19. Acoso laboral en trabajadores del sector público de Morelos, México: una experiencia con el inventario de Leymann

*Belem Quezada Díaz\**

*Arturo Juárez García\**

*L. Fernando Arias Galicia\**

### RESUMEN

Se ha documentado que las organizaciones caracterizadas por una estructura burocrática son altamente vulnerables al acoso laboral o *mobbing*; no obstante, los estudios en México en este sector son prácticamente escasos. Este estudio se planteó como objetivos: 1) confirmar estructuralmente los componentes de la escala de acoso laboral de Leymann, 2) analizar la prevalencia de este fenómeno, y 3) identificar las estrategias específicas de hostigamiento utilizadas con mayor y menor frecuencia entre trabajadores del sector público del estado de Morelos, México. *Método.* El estudio es de tipo transversal-descriptivo, con diseño no experimental. La muestra se conformó con 159 trabajadores del sector público a quienes se les aplicó el Leymann Inventory of Psychological Terrorization en su versión adaptada al español por González de Rivera y Rodríguez (2005). *Resultados.* Los análisis de segundo orden confirmaron que las subescalas del inventario de Leymann se agrupan en un solo factor, se identificaron tres comportamientos de acoso en 50% de la muestra, aunque la intensidad fue baja y otras agresiones fueron ausentes, lo que fue contrario a lo esperado. El balance indica la presencia de algunas hostilidades, las cuales pueden caracterizar un problema serio de acoso en caso de no prevenirse. Se discuten algunas perspectivas futuras en la medición del fenómeno.

Palabras clave: acoso laboral, *mobbing*, sector público, México.

### ABSTRACT

It is well documented that bureaucratic structures within organizations are related to the presence of job harassment (*mobbing*), nevertheless, studies in Mexico

\* Universidad Autónoma del Estado de Morelos.



in this area are scarce. This study had these goals: 1) To confirm the psychometric structure of the Leymann scale components, 2) To analyze the prevalence of this phenomenon in the sample, and 3) To identify the specific aggressions and the frequency in which workers of public sector in Morelos State, Mexico, perceive its' use. *Methods.* This study was cross-sectional. The sample consisted on 159 workers from the public sector who answered voluntarily the Spanish adapted version of Leymann Inventory of Psychological Terrorization (Gonzalez Rivera y Rodríguez, 2005). *Results.* The second order analysis confirmed that the components of the inventory were grouped in a single factor, three harassment behaviors were present in 50% of participants even though the intensity was low and other aggressions were absent, which was unexpected. This research indicates that there are some aggressions that could become a serious mobbing problem unless prevention actions are undertaken. Some perspectives on the measurement of the phenomenon are discussed.

Key words: job harassment, mobbing, public sector, Mexico.

## INTRODUCCIÓN

El concepto de acoso (*mobbing*) se utiliza para describir situaciones de hostigamiento en el ambiente laboral. Konrad Lorenz (como se citó en Leymann, 1996), como estudioso de la etología, lo utiliza por primera vez para referirse al comportamiento en el que un grupo de animales de menor tamaño agreden a uno solo más grande, describiendo dicho comportamiento en un grupo de gansos. Leymann (1966) adopta el término para describir este comportamiento en humanos al observar hostilidades similares en el entorno laboral; insiste en las particularidades del hostigamiento señalando como característica estar constituido por agresiones más complejas, es decir, de índole psicosocial en vez de físicas (aunque no significa eliminar su posible aparición en algunos casos).

Einarsen y Hauge (2006) definen al acoso (*mobbing*) como el acto de hostigar, ofender, excluir socialmente a alguien o interferir negativamente en sus tareas laborales. El acoso es un proceso gradual durante el cual la persona, desde una posición inferior, se convierte en el objetivo de comportamientos sociales negativos de forma sistemática. González de Rivera y Rodríguez lo definen como

[...] el mantenimiento persistente e intencional de pautas de maltrato psicológico, que tienen lugar de manera injusta y desmedida, sin posibilidad de escape ni defensa, favorecidas o permitidas por el entorno en el que ocurren, y

cuya finalidad última es eliminar al acosado o destruir su salud y capacidades (2006:399).

Leymman, por su parte, lo describe como una

[...] comunicación hostil e inmoral, que es dirigida de manera sistemática por uno o unos cuantos individuos principalmente hacia un individuo que, debido al *mobbing*, es empujado a una situación de desamparo e indefensión, siendo retenido allí mediante continuas actividades de acoso psicológico. Estas acciones ocurren con mucha frecuencia (definición estadística: al menos una vez a la semana) y durante un largo periodo (definición estadística: al menos seis meses de duración) (Leymman, 1996:7).

Las coincidencias de las definiciones mencionadas son: las condiciones sistemáticas de la agresión, los ataques psicológicos sobre los físicos y la interacción social que coloca a los victimarios con algún tipo de poder sobre la víctima. Es importante mencionarlo: las relaciones jerárquicas no son condicionantes en esta interacción, es decir, el ataque se puede dar tanto de manera horizontal como vertical. Es trascendente diferenciar el acoso de otros fenómenos psicosociales y subjetivos. Juárez, Hernández y Ramírez (2005) señalan que no se debe confundir con otros fenómenos psicosociales, tales como los conflictos interpersonales, la supervisión estricta, el acoso sexual, el estrés o el agotamiento ocupacional (*burnout*).

El acoso (*mobbing*) es un proceso dinámico de riesgo psicosocial que puede estar asociado con todos ellos; empero, posee sus propias características antes citadas.

Leymann (1996) refiere cuatro fases de evolución del acoso:

- Fase 1. Aparición de algún incidente crítico: la víctima sufre de presión sin conocer las causas y confía en que la situación cambiará, identifica a su acosador e intenta soluciones en privado; el acosador la amenaza pidiendo que ceda a situaciones intolerables o, en caso contrario, procederán denuncias públicas.
- Fase 2. La persecución sistemática: el acosador intimida (con amenazas sobre la seguridad) a la víctima con el fin de hacerle ver que cualquier defensa sólo provocará un mayor problema.
- Fase 3. La intervención de los superiores: la víctima busca en privado a personas con mayor nivel jerárquico para solucionar el conflicto, al no encontrar respuesta tiene sentimientos de marginación, rechazo, aislamiento y síntomas de ansiedad, culpa y depresión.

- Fase 4. El abandono del trabajo: la persona acosada muestra deterioro en su salud, lo cual provoca ausentismo continuo en sus actividades laborales, la idea de regresar al trabajo le provoca terror, busca salir de la organización y, cuando lo anterior no es opción, su trabajo se vuelve puramente instrumental.

El estudio del acoso es de relevancia debido a sus implicaciones en la salud de los trabajadores, tales como el estrés postraumático y, en el peor de los casos, el suicidio (Ovejero, 2006).

En cuanto a las iniciativas legales tomadas para sancionar el acoso laboral o *mobbing*, sólo existe tal legislación específica en algunos países europeos (Francia, Suiza, Bélgica, Noruega, Finlandia, Italia y Polonia). Específicamente en Francia, Noruega y España, el *mobbing* ha sido tipificado como delito. En América Latina, Ocegüera, Aldrete y Ruiz (2009) encontraron que sólo Colombia y Brasil tienen legislación sobre esta problemática; otros países (Argentina y Venezuela) han creado ordenamientos jurídicos para regular aspectos generales.

En México existen sanciones y obligaciones así como definiciones; en el Artículo 123 Constitucional se lee, refiriéndose a los empleadores:

XXII. Igualmente tendrá la obligación de indemnizar al trabajador con el importe de tres meses de salario, cuando se retire del servicio por falta de probidad del patrono o por recibir de él malos tratamientos, ya sea en su persona o en la de su cónyuge, padres, hijos o hermanos. El patrono no podrá eximirse de esta responsabilidad, cuando los malos tratamientos provengan de dependientes o familiares que obren con el consentimiento (*consentimiento [sic]*, DOF, 21-11-1962) o tolerancia de él.

En la *Ley Federal del Trabajo* se incluye el artículo 3° bis. Para efectos de esta ley se entiende por:

- a) Hostigamiento, el ejercicio del poder en una relación de *subordinación real* de la víctima frente al agresor en el ámbito laboral, que se expresa en conductas verbales, físicas o ambas; y (énfasis de los autores. Nótese, por tanto, la falta de referencia a los compañeros, así como a otras formas de importunación).
- b) Acoso sexual, una forma de violencia en la que, si bien no existe la subordinación, hay un ejercicio abusivo del poder que conlleva a un estado de indefensión y de riesgo para la víctima, independientemente de que se realice en uno o varios eventos.

Más adelante se establecen las sanciones para los trabajadores, en su caso:

Artículo 47. Son causas de rescisión de la relación de trabajo, sin responsabilidad para el patrón:

[...]

- II. Incurrir el trabajador, durante sus labores, en faltas de probidad u honradez, en actos de violencia, amagos, injurias o malos tratamientos en contra del patrón, sus familiares o del personal directivo o administrativo de la empresa o establecimiento, o en contra de clientes y proveedores del patrón, salvo que medie provocación o que obre en defensa propia;
- III. Cometer el trabajador contra alguno de sus compañeros, cualquiera de los actos enumerados en la fracción anterior, si como consecuencia de ellos se altera la disciplina del lugar en que se desempeñe el trabajo;
- IV. Cometer el trabajador, fuera del servicio, contra el patrón, sus familiares o personal directivo o administrativo, alguno de los actos a que se refiere la fracción II, si son de tal manera graves que hagan imposible el cumplimiento de la relación de trabajo;
- IV. Cometer el trabajador, fuera del servicio, contra el patrón, sus familiares o personal directivo o administrativo, alguno de los actos a que se refiere la fracción II, si son de tal manera graves que hagan imposible el cumplimiento de la relación de trabajo;
- VIII. Cometer el trabajador actos inmorales o de hostigamiento y/o acoso sexual contra cualquier persona en el establecimiento o lugar de trabajo.

También se establece:

Artículo 51. Son causas de rescisión de la relación de trabajo, sin responsabilidad para el trabajador:

[...]

- II. Incurrir el patrón, sus familiares o cualquiera de sus representantes, dentro del servicio, en faltas de probidad u honradez, actos de violencia, amenazas, injurias, hostigamiento y/o acoso sexual, malos tratamientos u otros análogos, en contra del trabajador, cónyuge, padres, hijos o hermanos;
- III. Incurrir el patrón, sus familiares o trabajadores, fuera del servicio, en los actos a que se refiere la fracción anterior, si son de tal manera graves que hagan imposible el cumplimiento de la relación de trabajo;

Para reforzar todo lo anterior, se establecen los siguientes artículos:

Artículo 132. Son obligaciones de los patrones:

[...]

VI. Guardar a los trabajadores la debida consideración, absteniéndose de mal trato de palabra o de obra;

[...]

Artículo 133. Queda prohibido a los patrones o a sus representantes:

[...]

XII. Realizar actos de hostigamiento y/o acoso sexual contra cualquier persona en el lugar de trabajo;

[...]

Artículo 134. Son obligaciones de los trabajadores:

[...]

VII. Observar buenas costumbres durante el servicio;

[...]

Artículo 135. Queda prohibido a los trabajadores:

[...]

XI. Acosar sexualmente a cualquier persona o realizar actos inmorales en los lugares de trabajo.

También en México existe la *Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia*, la cual especifica:

Artículo 11. Constituye violencia laboral: la negativa ilegal a contratar a la víctima o a respetar su permanencia o condiciones generales de trabajo; la descalificación del trabajo realizado, las amenazas, la intimidación, las humillaciones, la explotación y todo tipo de discriminación por condición de género.

Puede comprobarse, entonces, la existencia de disposiciones legales, en diversos países respecto al acoso, aunque como el interés del presente artículo se centra en el trabajo se han dejado de lado otros tipos de hostigamiento y violencia, por ejemplo en la familia, en las instituciones educativas, en la comunidad, etcétera.

Volviendo a las características del acoso, como proceso dinámico, se han investigado las condiciones promotoras o provocadoras del surgimiento del *mobbing*. Einarsen y Hauge (2006) proponen tres hipótesis: los rasgos de personalidad del acosador y el acosado, las características de la interacción humana en las organizaciones y las características del entorno laboral y social.

Einarsen, Raknes y Mathiesen (1994) encontraron entre los predictores del *mobbing*: el liderazgo inadecuado, el conflicto y la ambigüedad de rol, la falta de control sobre el trabajo, el clima social, las tareas poco desafiantes y la sobrecarga

de trabajo. Por su parte Meseguer, Soler, García, Sáez y Sánchez (2007) hallaron como factores asociados al *mobbing*: la carga mental, el desinterés por el trabajador (haciendo referencia al deficiente grado de preocupación de la empresa por el trabajador en la estabilidad laboral, la carrera profesional y la formación) y la defectuosa supervisión/participación (se refiere al deficiente poder del trabajador en la decisión respecto a su labor, así como a la poca atención o cuidado de los superiores). Por su parte, López, Vázquez y Montes (2010) identificaron como predictores de la aparición del acoso las exigencias psicológicas cuantitativas, la falta de claridad en el papel o rol y la poca calidad de liderazgo.

En la investigación de Cantistano, Morales y Gallastegui (2006) los factores de cultura organizacional predominaron sobre los rasgos de personalidad (acosador y víctima), mencionando la existencia de culturas donde las relaciones interpersonales favorecen las conductas de abuso. Carretero, Gily Luciano (2011) identificaron en un estudio de tipo transversal la relación entre el conflicto de rol, la falta de apoyo social y el hostigamiento; empero, en una segunda medición sólo identificaron el deficiente apoyo social.

Todos estos estudios concluyen respecto a la importancia de los factores organizacionales y culturales en el desarrollo del *mobbing* (estructura, estatus, roles, liderazgo, resolución de conflictos, etc.), los que pueden ser bastante diferentes entre el sector público y el privado. Marcos y Molina (2007) señalan la presentación del acoso con mayor frecuencia e intensidad en el ámbito público, entre otras cosas por el privilegio de inamovilidad de los funcionarios públicos, excepto en los niveles más altos.

A este respecto, un reporte de la Organización Mundial de Salud (citado por Grazia *et al.*, 2004) señala que el sector de la administración pública, junto con las fuerzas armadas, es donde existe mayor prevalencia de exposición al acoso psicológico, lo cual coincide con otros estudios (Loreto y Seabra, 2008).

En México, Aldrete, Pando, Aranda y Torres (2006), en su investigación con el inventario de Leymann (1996), encontraron la presencia de por lo menos una estrategia de hostigamiento como víctimas de acoso en 56 docentes de una universidad pública, con una prevalencia de 79.5% de hombres y 83.6% de mujeres. Aunque en este caso hubo mayor prevalencia en las mujeres, no existen otros estudios en nuestro país que analicen el rol del sexo, la edad u otros factores demográficos asociados a este problema organizacional.

Rosas y Hernández también aseguran que en México la información respecto al acoso es escasa y escriben: “sus efectos no han sido suficientemente identificados e incluso han sido subestimados” (s.f.:33).

Hasta ahora el estudio del acoso laboral o *mobbing* en el sector público en México es muy limitado, no obstante la potencial vulnerabilidad a este fenómeno en

este tipo de organizaciones. Asimismo, se desconocen análisis psicométricos en población mexicana del Inventario de Leymann (1996), a pesar de ser uno de los cuestionarios de mayor uso para la evaluación del acoso laboral en el mundo.

Dado lo anterior, el objetivo del presente estudio consistió en analizar la estructura factorial de las dimensiones del Inventario de Leymann (1996), la prevalencia del acoso laboral y las estrategias respectivas experimentadas como víctimas con mayor y menor frecuencia en trabajadores del sector público del estado de Morelos, México.

## MÉTODO

Se trató de un estudio de tipo transversal-descriptivo, con diseño no experimental.

### *Participantes*

La muestra se conformó con 159 trabajadores del sector público, quienes fueron seleccionados por conveniencia bajo el único criterio de querer participar; un poco más de la mitad fueron mujeres (54.7%). El rango de edad fue de 17 a 65 años, el mayor grupo de edad resultó de 38 años (7.5%), siendo la media de edad de 34.4 años; 33.3% de los participante declaró ser casado; 25.2% era soltero: unión libre (6.3%), divorciado (3.8%) y viudo (.6%). La mayoría de los participantes contaba con estudios de licenciatura (47.8%), seguido de preparatoria (11.9%) y carrera comercial (10.1%).

### *Instrumento*

Se aplicó el Leymann Inventory of Psychological Terrorization en su versión modificada y adaptada al español por González de Rivera y Rodríguez (2005); la versión original consta de 45 ítems; se responde de acuerdo con la intensidad percibida con las calificaciones de 0 = nada en absoluto, 1 = un poco, 2 = moderadamente, 3 = mucho y 4 = extremadamente. Contiene seis subescalas:

- 1) Desprestigio laboral (DL). Se refiere a la deshonra de la actividad productiva (por ejemplo, calumnias, rumores, no reconocimiento de logros, exageración o invención de fallos).
- 2) Entorpecimiento del progreso (EP). Hace referencia a dificultar constantemente la actividad laboral (por ejemplo, asignación de tareas inapropiadas).

- 3) Bloqueo de la comunicación (BP). Es el impedimento de transmisión de mensajes hacia la víctima tanto fuera como dentro de la organización (por ejemplo, “ley de hielo”, aislamiento).
- 4) Intimidación encubierta (IE). Todas aquellas amenazas y daños en los cuales no se identifica al responsable (por ejemplo, llamadas o notas amenazadoras).
- 5) Intimidación manifiesta (IM). Acciones de amenazas y restricciones evidentes (por ejemplo, gritos, humillación, desprecios).
- 6) Desprestigio personal (DP). Dishonor de la vida privada (por ejemplo, burlas de la forma de ser o de la apariencia física).

### *Procedimiento*

Los cuestionarios fueron aplicados de forma individual en los distintos centros de trabajo por encuestadores capacitados, los cuales informaron de los fines académicos de los resultados, recabando el consentimiento informado de los participantes. Se realizó la captura de las respuestas y se analizaron con el paquete estadístico SPSS 21.

De acuerdo con los procedimientos establecidos por González de Rivera y Rodríguez (2005), para la calificación del inventario se obtuvieron las siguientes valoraciones: Número de Estrategias de Acoso Psicológico (NEAP), obtenida mediante la suma simple del número de respuestas distintas a cero. Este indicador se enfoca en la amplitud y frecuencia del acoso padecido. El Índice Medio de Acoso Psicológico Percibido (IMAP), el cual es igual a la suma de los valores asignados a cada estrategia dividido entre el NEAP; se refiere primordialmente a la intensidad del acoso percibido. Y por último, el Índice Global de Acoso Psicológico (IGAP), en el cual se suman los valores asignados a cada estrategia y se divide entre el número total de estrategias (45); se refiere al balance entre intensidad, amplitud y frecuencia del acoso percibido. Asimismo, se calcularon las valoraciones de cada subescala obteniendo el promedio y la frecuencia en cada una de ellas, como forma de identificar las estrategias de acoso con mayor frecuencia que aparecieron en la muestra.

Para los análisis psicométricos, se utilizó el alfa de Cronbach como indicador de fiabilidad, y para el análisis de la escala se realizó un análisis factorial confirmatorio utilizando el módulo AMOS. El modelo estimado fue de segundo orden (donde los puntajes totales de las subescalas funcionan como indicadores en lugar de los ítems) debido a las limitaciones del tamaño de muestra, pues de acuerdo con algunos autores (Hair, Black, Babin, Anderson y Tatham, 2006) sugieren consi-



derar diez sujetos por cada ítem, lo que llevaría a una muestra de 450 participantes, los cuales no se lograron en este estudio.

## RESULTADOS

Para obtener la calificación estandarizada de acoso se utilizó el baremo para población general laboral publicado por González de Rivera y Rodríguez (2005), donde a la puntuación directa (PD) arrojada por la población, se transformó en la puntuación centil (PC) de cada baremo como corresponde; dichas puntuaciones se observan en la tabla 1.

TABLA 1  
PUNTUACIONES GENERALES

	<i>NEAP</i>	<i>IGAP</i>	<i>IMAP</i>	<i>DL</i>	<i>EP</i>	<i>BC</i>	<i>IE</i>	<i>IM</i>	<i>DP</i>
PD	7.6	0.28	1.24	0.56	0.31	0.26	0.08	0.54	0.19
PC	60	70	50	80	75	75	85	65	80

NOTA: NEAP: número de estrategias de acoso psicológico; IGAP: índice global de acoso percibido; IMAP: índice medio de acoso percibido; DL: desprestigio laboral; EP: entorpecimiento del progreso; BC: bloqueo de la comunicación; IE: intimidación encubierta, IM: intimidación manifiesta, DP: desprestigio personal.

FUENTE: elaboración propia.

Las indicaciones para la interpretación de los resultados utilizando el baremo de población general (González de Rivera y Rodríguez, 2005) son: “Si la puntuación en el IGAP o en más de tres dimensiones está por encima del centil 80, debe considerarse un posible caso de acoso laboral” (2005:34).

Como se observa en la tabla 1, el IGAP se localizó en el percentil 70, y las subescalas de desprestigio laboral, desprestigio personal, y particularmente la de intimidación encubierta, se encuentran en el criterio establecido para definir que la muestra puede considerarse como “posible caso de acoso laboral”.

En la tabla 2 se observan las estrategias de acoso presentadas con mayor frecuencia en la población estudiada y su intensidad; se tomaron en cuenta las puntuaciones sufridas por arriba de 30%. Como puede observarse en la tabla, las principales agresiones giran en torno a las acciones de falta de expresión y crítica.

En la tabla 3 se observan las estrategias de acoso con menor frecuencia (menos de 6%) encontradas en la población estudiada y su intensidad.

Se realizó una *t* de Student para determinar si la variable demográfica de sexo está asociado al acoso laboral o alguna estrategia específica (véase la tabla

TABLA 2  
ESTRATEGIAS DE ACOSO CON MAYOR FRECUENCIA DE OCURRENCIA  
(PORCENTAJE)

<i>Estrategia (ítem)</i>	<i>Porcentaje de frecuencia</i>	<i>Intensidad (media)</i>
Le interrumpen cuando habla.	53.46	0.81
Critican su trabajo.	53.46	0.88
Sus superiores no le dejan expresarse o decir lo que tiene que decir.	50.31	0.90
Le calumnian y murmuran a sus espaldas.	40.25	0.65
Sus decisiones son siempre cuestionadas o contrariadas.	34.59	0.55
Le gritan o le regañan en voz alta.	33.33	0.50
Hacen circular rumores falsos o infundados sobre usted.	32.70	0.52
Le sobrecargan sin cesar con tareas nuevas y diferentes.	32.08	0.53
Le cortan sus iniciativas, no le permiten desarrollar sus ideas.	30.82	0.55

FUENTE: elaboración propia.

TABLA 3  
ESTRATEGIAS DE ACOSO CON MENOR FRECUENCIA DE OCURRENCIA

<i>Estrategia (ítem)</i>	<i>Porcentaje de frecuencia</i>	<i>Intensidad (media)</i>
Recibe agresiones sexuales físicas directas.	0.63	0.02
Le ocasionan daños en su domicilio o en su puesto de trabajo.	2.52	0.06
Le amenazan con violencia física.	3.14	0.06
Recibe ataques físicos leves, como advertencia.	3.14	0.03
Intentan obligarle a que se haga un examen psiquiátrico, una evaluación psicológica.	3.77	0.04
Le atacan físicamente sin ninguna consideración.	3.77	0.06
Recibe escritos y notas amenazadoras.	4.40	0.07
Le tratan como si fuera un enfermo mental o lo dan a entender.	5.03	0.08
Le ocasionan a propósito gastos para perjudicarlo.	5.66	0.10
Le obligan a realizar trabajos nocivos o peligrosos.	5.66	0.11

FUENTE: elaboración propia.

4). Los resultados reflejan que existe diferencia en la variable sexo sólo en el comportamiento de entorpecimiento del progreso ( $p < .05$ ).

TABLA 4  
ACOSO LABORAL SEGÚN SEXO

	<i>Sexo de la persona</i>	<i>Media</i>	<i>Desviación estándar</i>	<i>t</i>	<i>p</i>
DL	Hombre	.6633	.85944	1.229	.22
	Mujer	.5106	.67195		
EP	Hombre	.4717	.84027	2.280	.02
	Mujer	.2117	.43206		
BC	Hombre	.3577	.72687	1.513	.13
	Mujer	.2041	.43644		
IE	Hombre	.1115	.29984	.983	.32
	Mujer	.0666	.26254		
IM	Hombre	.5823	.73917	.273	.78
	Mujer	.5533	.56726		
DP	Hombre	.2154	.39296	.576	.56
	Mujer	.1788	.38428		
IGAP	Hombre	.3636	.54121	1.201	.23
	Mujer	.2629	.40043		

DL: desprestigio laboral; EP: entorpecimiento del progreso; BC: bloqueo de la comunicación; IE: intimidación encubierta; IM: intimidación manifiesta; DP: desprestigio personal.

FUENTE: elaboración propia.

En lo tocante a la variable demográfica de edad, se realizó una correlación de Pearson (véase la tabla 5) y no se encontró relación con ninguna de las subescalas del instrumento ni con su puntuación total.

Otro objetivo planteado en la presente investigación fue el de realizar un análisis de las propiedades psicométricas del instrumento utilizado. En las tablas 6 y 7 se realizaron los análisis de fiabilidad de la escala total y de cada una de las dimensiones integrantes de la misma. La escala total así como las dimensiones: desprestigio laboral, entorpecimiento del progreso, bloqueo de la comunicación e intimidación manifiesta presentaron índices superiores a .80, por lo cual se consideraran con un valor aceptable de confiabilidad. Sin embargo, la dimensión intimidación encubierta presentó un índice no recomendado de confiabilidad ( $\alpha = .50$ ).

TABLA 5  
CORRELACIÓN ENTRE ACOSO LABORAL Y EDAD\*

		<i>IGAP</i>	<i>DL</i>	<i>EP</i>	<i>BC</i>	<i>IE</i>	<i>IM</i>	<i>DP</i>
Edad	Correlación de Pearson	.009	.010	-.012	.048	-.100	.059	-.029
	Sig. (bilateral)	.917	.902	.885	.560	.221	.468	.720

\* Ninguna correlación es significativa al menos al nivel 0.05 (bilateral).  
FUENTE: elaboración propia.

TABLA 6  
ANÁLISIS DE FIABILIDAD  
DE LA ESCALA TOTAL DE ACOSO LABORAL  
(*MOBBING*) DE LEYMANN

<i>Alfa de Cronbach</i>	<i>Número de elementos</i>
.955	45

FUENTE: Leymann (1996).

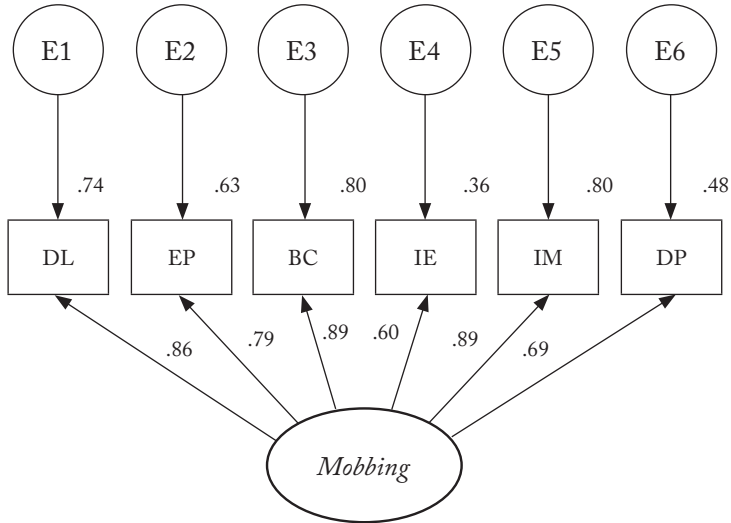
TABLA 7  
ANÁLISIS DE FIABILIDAD POR DIMENSIÓN

<i>Dimensión</i>	<i>Alfa de Cronbach</i>	<i>Número de elementos</i>
Desprestigio laboral	.840	5
Entorpecimiento del progreso	.880	7
Bloqueo de la comunicación	.891	5
Intimidación encubierta	.504	4
Intimidación manifiesta	.806	6
Desprestigio personal	.750	7

FUENTE: elaboración propia.

Con respecto al análisis estructural, el modelo de segundo orden confirma que todas las subescalas del inventario de Leymann (1996) se agruparon en un solo factor latente, en este caso, el constructo de acoso laboral (*mobbing*). Los índices de ajuste encontrados fueron bastante adecuados:  $X^2 = 10.55$ ,  $p = .30$ , GFI = .92, TLI = .93, CFI = .96, RMSEA = .03.

FIGURA 1  
ANÁLISIS FACTORIAL CONFIRMATORIO DE SEGUNDO ORDEN  
DE LA ESCALA DE LEYMANN



FUENTE: Leymann (1996).

### COMENTARIOS

De acuerdo con los resultados de la muestra estudiada y considerando los criterios de clasificación general, los trabajadores del sector público evaluados se encuentran propiamente como “casos de posible acoso laboral”. Destacan particularmente tres estrategias experimentadas consistentemente por más de la mitad de la población laboral: “Le interrumpen cuando habla”, “Critican su trabajo” y “Sus superiores no le dejan expresarse o decir lo que tiene que decir”. Vale la pena señalar que 40% dijo padecer consistentemente de la estrategia: “Le calumnian y murmuran a sus espaldas”.

Otras agresiones tales como “Sus decisiones son siempre cuestionadas o contrariadas”, “Hacen circular rumores falsos o infundados sobre usted”, “Le gritan o le regañan en voz alta” entre otros (citados por 30% de la muestra aproximadamente) también pueden convertirse en actitudes y comportamientos creadores de culturas tolerantes a la violencia y, por tanto, deben también manejarse de forma preventiva.

No obstante lo anterior, los mismos resultados dejan ver que, a reserva de estas cuatro estrategias, las otras 41 estrategias del inventario son vivenciadas por menos de 35% de la muestra evaluada. Asimismo, es importante mencionar que la intensidad de las estrategias identificadas es baja, pues ninguna de ellas alcanza

el punto 1 de intensidad, correspondiente a una percepción clasificada con la categoría “un poco” según la escala de calificación (véanse las tablas 2 y 3).

En el balance entre la presentación de algunos comportamientos de acoso y otros no puede significar que, en general, en la muestra evaluada no existe un asedio alarmante; empero, se presentan rasgos latentes de un clima hostil, un ambiente que demerita el uso de la creatividad y la autodeterminación; por tanto de no actuar sobre él de manera preventiva puede derivar en consecuencias negativas hacia el futuro.

Un hallazgo interesante consiste en la presentación de las estrategias de acoso con menor frecuencia (< 4%) son aquéllas referidas principalmente a agresiones físicas directas, lo cual refleja y confirma que en nuestra cultura este tipo de comportamientos son menos comunes, a diferencia de otros contextos donde la violencia física es mayor, por ejemplo en Estados Unidos (NIOSH, 2014). Quizás este resultado se debe a la cultura colectivista (Triandis, 1989,1996) de México.

En lo tocante a la relación con la edad, no se encontró asociación con el acoso ni alguno de sus comportamientos, mientras que en el caso del sexo, sólo el comportamiento de “entorpecimiento del progreso” se percibió significativamente con mayor intensidad en los varones. Éste es un resultado inesperado pues es más común en las prácticas organizacionales en el ámbito mundial el denominado “techo de cristal”, es decir, la tendencia generalizada a limitar el acceso de las féminas a ocupar los cargos más elevados dentro de las organizaciones (para una explicación de este concepto así como para una investigación cualitativa de las formas en las cuales las mujeres se adaptan a esta limitación, véase Wrigley, 2002). Este punto merece una investigación más detallada en el futuro; en este momento sólo con un tinte especulativo puede pensarse en una posibilidad: los superiores consideran a los hombres como posibles competidores y por este motivo presentan más frecuentemente la limitación al progreso.

Ahora bien, el análisis estructural confirmó la pertenencia de las dimensiones evaluadas por el inventario de Leymann (1996) a un solo constructo, como se esperaba; por tanto, la escala es unidimensional y valora el fenómeno global del acoso laboral o *mobbing*. Una limitación al respecto consistió en el reducido tamaño de la muestra, por lo cual el análisis no pudo realizarse de manera específica por ítem; en consecuencia, las conclusiones finales sobre la eficacia de sus propiedades psicométricas estructurales de primer orden deberán reservarse para estudios futuros.

De manera general, aunque en la muestra estudiada se presentan algunos comportamientos de hostigamiento, la ausencia de muchas otras agresiones y la intensidad con la cual se presentan, permiten inferir la baja presencia del problema de acoso laboral (no fue tan grande como se esperaba, al menos en comparación

con el riesgo encontrado en el sector público de otras latitudes). En esta contradicción caben cuatro interpretaciones que el presente estudio no demuestra, pero pueden servir para su consideración en estudios futuros.

- 1) Una primera explicación puede ser la auténtica ausencia de acoso psicológico en la muestra evaluada, pues el sector público en México se caracteriza por la contratación de personas primordialmente por vínculos amistosos en vez de la evaluación de competencias para desempeñar un puesto, lo cual puede significar cierto grado de armonía en dichos espacios.
- 2) Una interpretación adicional se refiere a la cultura colectivista (Triandis, 1989) de la zona en la cual fue levantada la información. En efecto, México está catalogado como un país en el cual se privilegia el trato personal terso, en donde se procura la armonía y prevalece la relación amistosa entre los grupos (Hofstede, 2001). En cambio, en las culturas individualistas cada persona busca sus propios intereses.
- 3) La inevitable deseabilidad social y el sesgo por temor a la identificación de respuestas de los evaluados. Aunque en la investigación no se solicitaron nombres y se puso énfasis en el principio de la confidencialidad, puede pensarse en la existencia de una tendencia a “evitar el riesgo” y se prefiere dar respuestas socialmente más aceptables.
- 4) Una cuarta explicación es la ineficacia instrumental de cualquier cuestionario para medir un fenómeno complejo, demandante de aproximaciones metodológicas diversas más allá de las encuestas.

Investigaciones futuras deberán profundizar en las problemáticas planteadas en los párrafos previos a fin de poder responder a esas inquietudes.

Un problema generalizado que vale la pena destacar, es el criterio exacto para determinar si una población padece de acoso o no, pues no es clara la frecuencia precisa con la cual debe presentarse, ni la cantidad de agresiones y la importancia de la intensidad en ese caso. De hecho, no existen puntos estandarizados de corte relativos a partir de con qué frecuencia o intensidad algún comportamiento se vuelve nocivo para la salud.

Lo encontrado en este estudio en términos de prevalencia parece no ser diferente a lo encontrado en otras investigaciones en México y, por tanto, las incógnitas sobre la misma se extienden a ellos, por ejemplo, en el estudio de Aldrete *et al.* (2006), se menciona que alrededor de 80% padecieron de “al menos una estrategia”. La pregunta surge: ¿es suficiente haber estado expuesto a un com-

portamiento para catalogarse como víctimas del asedio? Parecen necesarios más desarrollos teóricos y metodológicos en el tema; entretanto lo relevante para cualquier organización es su perspectiva preventiva.

Los resultados de este estudio de cierta manera se parecen a los hallados por Martínez, Guzmán, Martínez, Merle, Torres, Viera y Rodríguez en Puerto Rico (2006), quienes investigaron a 346 empleados del sector público empleando el instrumento de Martínez, Arroyo, Rodríguez, Seijo, Sepúlveda y Tirado (2002), donde sólo 16.2% de informantes declaró ser víctima de asedio en el lugar de trabajo; los principales acosadores fueron los superiores; las dos principales estrategias consistieron en “Le impiden expresarse” así como “Críticas al trabajo realizado a través (*sic*) de ataques verbales”.

También es importante señalar las limitaciones de la presente investigación: se trató de una muestra de conveniencia en vez de una aleatoria. Además, sólo se tomó una medición transversal en el tiempo. Por lo tanto, es deseable efectuar pesquisas longitudinales para determinar si las estrategias permanecen a lo largo del tiempo.

También es deseable investigar otros escenarios, tanto del sector público como del privado, a fin de determinar si los hallazgos del estudio presente pueden generalizarse.

Los nuevos escenarios laborales contruidos sobre los marcos de los nuevos mercados de trabajo imbuidos de altas exigencias y condiciones precarias de contratación en México hacen suponer un afectación al armonioso desarrollo de la actividad laboral, promoviendo que la interacción humana dentro de las organizaciones sea competitiva, quizá hostil, agresiva, con problemas de comunicación más en vez de colaborativa, y asertiva, así como de discriminación laboral (menores oportunidades laborales y menores salarios para mujeres).

Todo ello es caldo de cultivo para el comportamiento de acoso psicológico, con las consecuencias anexas para el desarrollo de las personas, las organizaciones y las sociedades.

Por delante queda el reto de futuros estudios para analizar y explicar de mejor manera el fenómeno en otras poblaciones, así como proponer modelos e instrumentos para responder a las necesidades de conocimiento acerca del tema, de manera clara, eficaz y confiable.

Finalmente, la reflexión sobre la supremacía de la prevención debe contribuir a modificar las relaciones y las comunicaciones humanas, desde las políticas sociales, la adhesión cotidiana a las reglamentaciones legales para frenar y prevenir el fenómeno y lograr condiciones laborales armoniosas para el desarrollo de los trabajadores, así como para mejorar la calidad de vida de los mismos y la productividad en las organizaciones.



## BIBLIOGRAFÍA

- ALDRETE, M.; M. PANDO, C. ARANDA y T. TORRES (2006), "Acoso psicológico en el trabajo ¿un problema de género?", en *Enseñanza e Investigación en Psicología*, vol. 11, núm. 1, pp. 53-63.
- CANTISANO, G.; J. MORALES y J. GALLASTEGUI (2006), "Acoso laboral: relaciones con la cultura organizacional y los resultados personales", en *Psicothema*, vol. 18, núm. 4, Oviedo, Colegio Oficial de Psicólogos del Principado de Asturias/Universidad de Oviedo, pp. 766-771.
- CARRETERO, N.; P. GIL MONTE y J. LUCIANO (2011), "Antecedentes y consecuencias del acoso psicológico en el trabajo", en *Psicothema*, vol. 23, núm. 4, Oviedo, Colegio Oficial de Psicólogos del Principado de Asturias/Universidad de Oviedo, pp. 617-623.
- CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE LOS ESTADOS UNIDOS (s.f.), disponible en <[http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/1\\_150816.pdf](http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/1_150816.pdf)>.
- EINARSEN, S.; B. RAKNER y S. MATHIESEN (1994), "Bullying and Harassment at Work and their Relations to Work Environment Quality. An Exploratory Study", en *The European Work and Organizational Psychology*, núm. 4, pp. 381-40.
- EINARSEN, S. y L. HAUGE (2006), "Antecedentes y consecuencias del acoso psicológico en el trabajo: una revisión de la literatura", en *Revista Psicológica del Trabajo y de las Organizaciones*, vol. 22, núm. 3, pp. 251-273.
- GONZÁLEZ DE RIVERA, J. y M. RODRÍGUEZ (2005), *Cuestionario de estrategias de acoso en el trabajo. E1 LIPT-60*, Madrid, EOS.
- GONZÁLEZ DE RIVERA, J. y M. RODRÍGUEZ (2006), "Acoso psicológico en el trabajo y psicopatología: un estudio con el LIPT-60 y el SCL 90-R", en *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, núm. 22, pp. 397-412.
- GRAZIA, C.M. et al. (2004), "Sensibilizando sobre acoso psicológico del trabajo", Roma, OMS, disponible en <[http://www.who.int/occupational\\_health/publications/harassment/es/](http://www.who.int/occupational_health/publications/harassment/es/)>.
- HAIR, J.; W. BLACK, B. BABIN, R. ANDERSON y R. TATHAM (2006), *Multivariate Data Analysis*, Upper Saddle River, Nueva Jersey, Prentice Hall.
- HOFSTEDE, G. (2001), *Culture's Consequences: Comparing Values, Behaviors, Institutions, and Organizations across Nations*, Thousand Oaks, Sage.
- JUÁREZ GARCÍA, A.; E. HERNÁNDEZ MENDOZA y J. RAMÍREZ PÁEZ (2005), "Mobbing, un riesgo psicosocial latente en el trabajo de enfermería", en *Revista de Enfermería del IMSS*, vol. 13, núm. 3, pp. 153-160.
- LEY FEDERAL DEL TRABAJO (s.f.), disponible en <[http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/125\\_120615.pdf](http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/125_120615.pdf)>.

- LEY GENERAL DE ACCESO DE LAS MUJERES A UNA VIDA LIBRE DE VIOLENCIA (s.f.), disponible en <[http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LGAMVLV\\_171215.pdf](http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LGAMVLV_171215.pdf)>.
- LEYMMAN, H. (1996), “El contenido y desarrollo del *Mobbing* en el trabajo”, en *Revista Europea de Psicología del Trabajo y Organizacional*, vol. 5, núm. 2, pp. 165-184.
- LÓPEZ CABARCOS, M.; P. VÁZQUEZ RODRÍGUEZ y C. MONTES PIÑEIRO (2010), “*Mobbing*: antecedentes psicosociales y consecuentes sobre la satisfacción laboral”, en *Revista Latinoamericana de Psicología*, vol. 42, núm. 2, pp. 215-224.
- LORETO, E. y C. SEABRA (2008), “Estudio comparativo de acoso (*mobbing*) laboral en empresas públicas y privadas en Caracas”, tesis de licenciatura, Universidad Católica Andrés Bello, disponible en <<http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAR5091.pdf>>.
- MARCOS GONZÁLEZ, J.I. y C. MOLINA NAVARRETE (coords.) (2007), *El mobbing en las administraciones públicas: cómo prevenirlo y sancionarlo*, Cizur Menor, Navarra, Pamplona, Thomson-Aranzadi.
- MARTÍNEZ, M.; J. ARROYO, E. RODRÍGUEZ, R. SEIJO, M. SEPÚLVEDA y M. TIRADO (2002), “El acoso psicológico en el contexto laboral puertorriqueño: Un estudio exploratorio”, ponencia presentada en Hominis '02, Convención Intercontinental de Psicología y Ciencias Humanas, Crecimiento Humano y Diversidad, La Habana, Cuba.
- MARTÍNEZ, M.E.; N. GUZMÁN, M. MARTÍNEZ, J. MERLE, W. TORRES, I. VIERA y M. RODRÍGUEZ (2006), “El acoso psicológico en el trabajo en una muestra de empleados públicos en Puerto Rico”, en *Revista Interamericana de Psicología Ocupacional*, vol. 25, núm. 1, pp. 16-28.
- MESEGUER, M.; M. SOLER, M. GARCÍA IZQUIERDO, C. SÁEZ y J. SÁNCHEZ (2007), “Los factores psicosociales de riesgo en el trabajo como predictores del *mobbing*”, en *Psicothema*, vol. 19, núm. 2, Oviedo, Colegio Oficial de Psicólogos del Principado de Asturias/Universidad de Oviedo, pp. 225-230.
- NATIONAL INSTITUTE OF OCCUPATIONAL SAFETY AND HEALTH (NIOSH) (2014), “NIOSH Publications on Occupational Violence and Homicide”, disponible en <<http://www.cdc.gov/niosh/topics/violence/pubs.html>>.
- OCEGUERA, A.; G. ALDRETE y A. RUIZ (2009), “Estudio comparado de la legislación del *mobbing* en Latinoamérica”, en *Acta Republicana. Política y Sociedad*, vol. 8, núm. 8, Guadalajara, Universidad de Guadalajara, pp. 83-94.
- OVEJERO, A. (2006), “El *mobbing* o acoso psicológico en el trabajo: una perspectiva psicosocial”, en *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, núm. 22, pp. 101-121.

- ROSAS, S. y J. HERNÁNDEZ (s.f.), “*Mobbing*, factor de riesgo y de seguridad, estudio comparativo con síndrome de *burnout* en profesionales de salud del Hospital General de Pachuca, Hidalgo, México”, en *Revista Científica Electrónica de Psicología*, núm. 8, pp. 29-39.
- TRIANDIS, H.C. (1989), “The Self and Social Behavior in Different Cultural Contexts”, en *Psychological Review*, núm. 96, pp. 269-289.
- TRIANDIS, H.C. (1996), “The Psychological Measurement of Cultural Syndromes”, en *American Psychologist*, vol. 51, pp. 407-415.
- WRIGLEY, B.J. (2002), “Glass Ceiling? What Glass Ceiling? A Qualitative Study of how Women View the Glass Ceiling in Public Relations and Communications Management”, en *Journal of Public Relations Research*, vol. 14, núm. 1, pp. 27-55.

## INTERVENCIONES



## 20. ¿La certificación de calidad incide en el agotamiento ocupacional y los trastornos psicosomáticos? Comparación entre empleados de dos entidades gubernamentales: un cuasi experimento natural

*L. Fernando Arias Galicia\**  
*Rosa Leticia Ceballos Giles\**

### RESUMEN

*Objetivo.* Comparar las diferencias en desgaste ocupacional, prácticas de calidad y factores psicosomáticos en dos grupos de empleados administrativos gubernamentales, en uno de los cuales se habían implantado sistemas de gestión de la calidad.

*Materiales y métodos.* Se aplicaron los cuestionarios que se mencionan más adelante a 200 empleados administrativos laborando en sendas oficinas del gobierno de un estado en México; el primer grupo perteneció a una dependencia que trabajaba con sistemas de gestión de la calidad, contando con 18 procesos certificados; el segundo grupo era de otra dependencia gubernamental que únicamente lleva a cabo los lineamientos de la organización, sin procesos certificados. Se administraron la Escala Mexicana de Desgaste Ocupacional (Emedo) (Uribe, 2008) y el “Cuestionario sobre prácticas de calidad en las organizaciones” (CSPCO, Arias, 2007).

*Resultados.* Los rangos encontrados no indican la presencia de desgaste ocupacional significativo de acuerdo con la escala de Emedo, nivel 2, lo cual se interpreta como un nivel bajo (Uribe, 2008). En expresiones espontáneas recogidas a fin de contar con elementos cualitativos del personal laborando con sistemas de calidad, se manifestó cansancio intenso, lo cual condujo a la aplicación de los instrumentos, a fin de contar con mayor objetividad.

*Conclusiones.* De acuerdo con los resultados, el agotamiento ocupacional fue mayor entre los empleados con certificación, pero los trastornos psicosomáticos

\* Universidad Autónoma del Estado de Morelos.

se hallaron en un nivel más alto en el grupo sin procesos certificados. Como era de esperarse, se presentaron mejores prácticas de calidad en el grupo que labora con sistemas de calidad. Si bien puede existir cansancio, éste se ve recompensado con la satisfacción de haber logrado metas consideradas valiosas. Así, puede inferirse que, aunque haya manifestaciones de agotamiento del personal (dato expuesto por algunos empleados del grupo certificado al inicio del estudio), no significa mayor frecuencia de enfermedades físicas.

Finalmente, se presentó un nivel mayor de trastornos de tipo psicossomático, como sueño, afecciones gastrointestinales, de dolor, síntomas neuróticos, ansiedad y depresión en el grupo sin procesos certificados.

Ahora bien, en relación con cada uno de los factores de calidad, se observó que el grupo con procesos certificados presentó mejores prácticas. Una conclusión aquí consiste en la idea de encontrar ciertos niveles de calidad en el desempeño aún sin un definido programa de certificación.

Por ende, se propone implementar el sistema de gestión de la calidad en todos los procesos de gobiernos estatales, pues se infiere que la calidad permea también la vida personal al tomar en cuenta al empleado en su desarrollo mediante la implantación de sistemas de calidad, el establecimiento de metas y de objetivos específicos, lo cual incrementa la efectividad organizacional y la calidad de vida.

Palabras clave: calidad, certificación, agotamiento, trastornos psicossomáticos.

## ABSTRACT

*Goal.* Two groups of administrative employees of government agencies in the State of Morelos were compared regarding *burnout*, quality practices and psychosomatic factors. In one of these offices TQM (Total Quality Management) was implemented. The goal of this research was to ascertain whether or not there were differences in the above mentioned variables within these groups. This goal was undertaken because some employees in the certified group expressed spontaneously and informally feelings of high tiredness.

*Materials and methods.* 200 administrative employees (100 en each office) who work with and without quality certification in two Government agencies were surveyed. The two instruments used were Emedo (Uribe, 2008) to measure *burnout* and psychosomatic complaints, and the CSPCO (Arias, 2007) to assess quality practices. Both have been validated and have shown good reliability coefficients.

*Results.* The variable means found did not indicate the presence of important levels of *burnout* according to the Emedo scale (scores showed a maximum of level 2 which means low intensity). However, employees in the TQM office rendered

a significant higher level of exhaustion but their scores were superior regarding satisfaction and were lower concerning health related items when compared with clerks working in the office without certification.

*Conclusions.* According to these results, levels of discontent, and psychosomatic disorders were found in a higher proportion in the group working without quality practices. Also the TQM sample rendered best quality practices. Exhaustion is generally considered as a deleterious factor *per se*; however, it may be less harmful when people achieve valuable goals (to be certified in this case). It seems that TQM spills over to other areas of the working life. It is proposed to implement the system of quality management in all processes in State Governments, because it seems that setting specific valuable goals increases organizational effectiveness and quality of life.

Key words: quality, certification, burnout, psychosomatic disorders.

## INTRODUCCIÓN

El servicio público en nuestro país se ha caracterizado por su “burocratización”, lo cual ha denotado en los últimos 50 años una falsa conciencia de la labor realizada en organizaciones gubernamentales, mismas que se distinguen por la despersonalización y la falta de estabilidad en la permanencia laboral de los empleados denominados “de confianza” (Sánchez, 2001), pues al inicio de cada nueva administración los servidores públicos no sindicalizados deben presentar su renuncia.

Además, en ocasiones el clima laboral no ha sido el idóneo. Como lo señalaron Gil y Peiró (1997), la ausencia de respeto, de orden, de disciplina y mucha austeridad se traducen en una reducida calidad de vida en el trabajo, generando por consecuencia el agotamiento ocupacional.

Para intentar remediar la imagen deteriorada y las quejas del público respecto a las oficinas gubernamentales, a partir del año 2001 el gobierno federal, en el afán de brindar mejores servicios, impulsó y apoyó la implantación de procesos de calidad con un sistema denominado Intragob (Fox, 2005), y fue así como el gobierno de un estado en México (administración 2006-2012) decidió implantar sistemas de calidad, asumiendo un liderazgo y un compromiso para lograr las metas organizacionales planteadas y la satisfacción propia de los empleados como individuos y como parte fundamental de la administración pública.

Un aspecto importante en cuanto a la implantación de los sistemas de calidad se refiere a la certificación, la cual implica la evaluación y la auditoría periódicas respecto a dicho sistema efectuadas por un agente externo a fin de garantizar el cumplimiento de las normas establecidas por una institución ajena, en este caso



la Organización Internacional de Normalización (International Organization for Standardization, ISO, 2012).

En México, la Fundación Mexicana para la Calidad Total, A.C. (2013), se encargó, desde 1987, de impulsar la certificación de las organizaciones en este rubro; fue sustituida por la Sociedad Mexicana para el Desarrollo de la Calidad Total, A.C., la cual certificó no sólo a empresas del sector privado sino también a algunas áreas del sector público otorgando premios al respecto, por ejemplo, la Coordinación Sectorial de Educación Secundaria, de la Secretaría de Educación Pública; empero, la información respectiva sólo abarca hasta 2004.

Tomando como base los programas federales de calidad, algunos estados establecieron los suyos propios. Por ejemplo, el Gobierno del Estado de Morelos (2009); en la página de la red se describen las acciones para implantar el modelo así como sus propósitos, uno de los cuales es cuidar la calidad de vida en el trabajo mediante ambientes agradables, mobiliario y equipo adecuados, etc. También se mencionan acciones para incrementar las competencias de los empleados. Igualmente, en el Estado de México (Contreras, 2010) o en otras entidades gubernamentales (Sánchez, 2011). El segundo caso citado constituye un ensayo sobre las posibles y deseables consecuencias de la aplicación de los sistemas de calidad en ese estado; la tercera cita se refiere a un intento de cambio a partir de la narración de sólo un informante en una organización. En ninguna de estas referencias se mencionan las repercusiones en cuanto a la calidad de vida de los empleados.

Es preciso mencionar un punto: la implantación de sistemas de calidad requiere una certificación por parte de agencias externas a la organización. Dicho aseguramiento implica, para los empleados, un esfuerzo adicional al trabajo normal, lo cual puede ocasionar agotamiento, con las consecuencias psicológicas y físicas anexas. Así, en comentarios informales, la coautora de este capítulo recogió expresiones espontáneas de varios empleados de una dependencia gubernamental certificada, cuando se preparaban para una nueva auditoría de calidad; dichos pronunciamientos fueron en el sentido de sentirse muy cansados físicamente pues, en adición a las labores cotidianas debían llevar a cabo tareas de preparación para la renovación de la certificación.

Por lo anterior se consideró importante comparar dos grupos de empleados del gobierno de un estado de la República Mexicana laborando con y sin sistemas de gestión de calidad, para comprobar si existían diferencias significativas tanto en el nivel de agotamiento ocupacional como en las prácticas de calidad y los trastornos psicosomáticos.

Es importante señalar que, de acuerdo con la revisión de la literatura, no existen hasta la fecha estudios con información o estimaciones de agotamiento ocupa-

cional y de calidad de vida en el sector público en México y su relación con los sistemas de calidad.

Inclusive, la Organización Internacional de Normalización (International Organization for Standardization, ISO, 2003) no hace énfasis en la calidad de vida de los trabajadores sino en los productos y servicios; así establece los beneficios de los estándares internacionales:

[...] aseguran que los productos y servicios sean seguros, confiables y de buena calidad. Constituyen herramientas estratégicas para reducir costos al reducir los desperdicios y los errores e incrementar la productividad. Apoyan a las compañías para ingresar a nuevos mercados, igualar la arena para los países en vías de desarrollo y facilitar el libre comercio global.

Aclara, además, la naturaleza de un estándar (ISO, 2012):

[...] es un documento que proporciona los requerimientos, las especificaciones, las características o criterios que pueden ser utilizados consistentemente para garantizar que los materiales, los productos, los procesos y los servicios se apeguen a los propósitos establecidos.

No obstante, según parece a partir de una encuesta entre 400 empresas españolas certificadas, la principal motivación para implantar un sistema de calidad estriba en proporcionar una buena imagen en vez de mejorar los procesos (Martínez, Balbastre, Escribá, González y Pardo, 2000) y la calidad de vida de los trabajadores.

Es importante mencionar el ISO 26000 (2012), referente a la responsabilidad social (en este estándar la organización no certifica a las organizaciones); en este rubro se incluye un apartado sobre los aspectos relativos al trabajo, pero desde el ángulo legal: las relaciones en cuanto al empleo, condiciones de trabajo y protección social, salud y protección en el trabajo, y desarrollo humano y capacitación. Si bien algunas de estas temáticas (especialmente las dos últimas) pueden considerarse como elementos de la calidad de vida, no hay una mención específica de ésta dentro del estándar mencionado.

Ahora bien, a partir de las expresiones espontáneas de cansancio emitidas por algunos empleados en virtud del trabajo adicional implicado por la certificación, como se mencionó antes, se pensó en la posibilidad de encontrar niveles elevados de agotamiento ocupacional (*burnout*), proveniente de un estrés crónico en el trabajo. Este constructo, según Maslach, Schaufeli y Leiter (2001) está compuesto por tres factores: desgaste emocional, despersonalización y carencia de logro. El

primero se refiere a sentirse exhausta(o) al sentimiento de haber consumido todos los recursos para hacer frente a los problemas; el segundo está relacionado con el desinterés hacia las personas, de considerarlas como un objeto, y el tercero está asociado al sentimiento de no haber alcanzado metas valiosas en el trabajo.

La relación entre el estrés en el trabajo y los padecimientos físicos y somáticos está bien documentada (véase, por ejemplo, Nakao, 2010), no obstante, Maslach en 2001 mencionó la carencia de investigaciones para determinar la asociación entre el agotamiento ocupacional y la salud física y los trastornos psicósomáticos. De entonces al presente se han publicado numerosas pesquisas al respecto en México; sin embargo, se han referido a personal de educación (véanse, por ejemplo, Arias y González, 2009; Camacho y Arias, 2009) y a personal de salud (Arias y Benítez, 2007). En términos generales se han encontrado asociaciones negativas entre los factores del agotamiento ocupacional (*burnout*) y la salud percibida, así como con otros factores de la calidad de vida (satisfacción con el trabajo, con el supervisor, con los compañeros y la propia vida).

Uno de los componentes del agotamiento ocupacional es el de la insatisfacción por no haber alcanzado objetivos valiosos en el trabajo. Aquí es preciso traer a colación la importancia de las metas para los seres humanos: quien carece de objetivos en la vida está a merced del viento. Innumerables investigaciones han mostrado, a lo largo de más de 35 años y en diversas ocupaciones, una estrecha relación entre el establecimiento de metas razonablemente difíciles y el desempeño (Latham y Locke, 2006; Arias, 1989). Por ende, es dable pensar en una posible relación (no investigada en el presente trabajo) entre la carencia de logro (o insatisfacción) y la efectividad.

Por todo lo anterior, se decidió llevar a cabo una investigación a fin de determinar si existía una diferencia significativa entre los grupos de trabajadores que trabajaban o no bajo la certificación en sistemas de calidad, en cuanto al agotamiento ocupacional (*burnout*), los síntomas psicósomáticos y las prácticas de calidad.

## MÉTODO

### *Participantes*

La población objeto de estudio estuvo conformada por 200 empleados de un gobierno estatal en México, divididos en dos grupos: el primero estuvo integrado por 100 empleados administrativos de una secretaría con dieciocho procesos certificados bajo la norma ISO 9001-2000, y además, preparándose para una nueva

auditoría de calidad; el segundo grupo estuvo constituido por 100 empleados administrativos de otra secretaría, la cual no estaba certificada ni involucrada en procesos dirigidos a obtener dicha certificación.

Se obtuvo la misma proporción de hombres y mujeres así como en lo referente al nivel escolar (véanse las tablas 1 y 2); la mayoría respondió tener pareja (64%) y contar con nivel escolar de licenciatura (70%), siendo la mayoría operativos (81%) y tener contacto directo con los usuarios de servicios (78 por ciento).

### *Contexto*

La investigación se llevó a cabo en la ciudad de Cuernavaca, estado de Morelos, México, con dos grupos de empleados administrativos de sendas dependencias gubernamentales, como ya se explicó.

La importancia de esta investigación radica en el hecho de que la administración (2006-2012) gubernamental buscó que la mayoría de los procesos se certificaran para dar un mejor servicio a los ciudadanos. Dado el tamaño del sector, no fue posible implantar el sistema en todas las dependencias al unísono; por ende, la implantación fue necesariamente paulatina.

Además, se intentó determinar si las prácticas de calidad no se reducen sólo la organización sino que tienen un efecto más amplio sobre aspectos psicológicos y de salud de los empleados, ya sea de manera favorable o negativa.

### *Tipo de investigación y diseño*

El estudio fue de tipo transversal, pues sólo se recopiló la información en un periodo corto. El diseño puede considerarse como un cuasi experimento con grupos naturales ocurrido sin planeación ni intervención de los investigadores: algún funcionario decidió implantar los sistemas de calidad en una dependencia, mientras que en otra, dirigida por otro funcionario, no se implantaron al mismo tiempo. Por lo tanto, dichas decisiones pueden considerarse como dos tratamientos diferentes relativos a la variable independiente, en este caso la implantación o no de un sistema de calidad. En conformidad con Campbell y Stanley (1967), el diseño se cataloga como la comparación entre dos grupos estáticos, en el cual no se controlan las fuentes de invalidación: selección (no se conoce si los dos grupos son comparables) ni la deserción (se ignora si algunos miembros del grupo experimental abandonaron la organización a resultas de la implantación). No obstante estas limitaciones, se decidió efectuar la comparación aprovechando la cercanía de la coautora a estas organizaciones. En la sección de resultados se analizan dos

características demográficas de los participantes a fin de eliminar las fuentes de invalidación mencionadas.

### *Instrumentos*

- Escala Mexicana de Desgaste Ocupacional (Emedo), desarrollada y validada en México (Uribe, 2008), la cual consta de 105 preguntas, incluyendo, además de los tres componentes (desgaste emocional, despersonalización y carencia de logro o insatisfacción), datos demográficos, aspectos psicósomáticos (trastornos del sueño, del dolor, neuróticos, gástricos y psicosexuales, así como depresión y ansiedad). Se responde en una escala de 1 a 6. Entre mayor sea la puntuación, se incrementa la problemática. En esta investigación no se tomó en cuenta el factor “trastornos psicosexuales” pues muchos participantes se negaron a responder los reactivos correspondientes.
- Cuestionario sobre prácticas de la calidad en las organizaciones (Arias, 2007), cuyo objetivo es medir las prácticas respectivas llevadas a cabo en las organizaciones mediante las percepciones de sus miembros, independientemente de si cuentan o no con un certificado de ISO 9001: 2000. Las posibilidades de respuesta van de 1 a 7. A mayor puntaje corresponde mayor apego a los principios de calidad.

El instrumento mide los ocho principios de la certificación de calidad de acuerdo con la ISO, (2003): enfoque al cliente, liderazgo, compromiso del personal, atención a los procesos, atención al enfoque de sistemas, mejora continua y relación con los proveedores.

Es importante mencionar la disparidad de las opciones de respuesta entre los dos instrumentos, con lo cual se disminuye la varianza debida al método común (Podsakoff, MacKenzie, Podsakoff y Lee, 2003).

Se recolectó la información de julio a septiembre de 2009.

### *Tratamiento estadístico*

La comparación de las variables se realizó mediante la prueba *t* de Student entre dos muestras independientes; también se calcularon las correlaciones Pearson entre las variables y se examinó la consistencia interna de los instrumentos, utilizándose para ello el estadístico alfa de Cronbach. Para el procesamiento de datos se utilizó el Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) en su versión 18.0.

## RESULTADOS

En primer lugar se comprobó si las muestras eran comparables en cuanto a dos variables cuya presencia pudiera incidir sobre los resultados (escolaridad y sexo de los participantes) pues, en caso de encontrarse diferencias importantes, sería difícil adjudicar a la intervención las posibles disparidades en las variables de interés. En la tabla 1 aparecen los resultados en cuanto al nivel escolar. Puede comprobarse la similitud entre los porcentajes en ambas muestras. La ji cuadrada resultó de 1.19 con dos grados de libertad y  $p = 0.55$ . En la tabla 2 se localizan los datos relativos al sexo: son muy semejantes en las dos unidades analizadas. La ji cuadrada fue de 0.57, con 1 grado de libertad y  $p = 0.67$ .

Así pues, se comprobó la semejanza entre las dos muestras, eliminándose la hipótesis rival de adjudicar las diferencias a las dos variables extrañas mencionadas antes. Por lo tanto, se procedió a efectuar los análisis de datos mencionados más adelante.

TABLA 1  
PORCENTAJES DE ESCOLARIDAD DE LOS PARTICIPANTES  
POR TIPO DE ORGANIZACIÓN (N = 200)

<i>Escolaridad</i>	<i>Certificación</i>		<i>Total</i>
	<i>Sin</i>	<i>Con</i>	
Primaria	7	4	5.5
Secundaria	20	24	22.0
Licenciatura y posgrado	73	72	72.5
Total	100	100	100

Ji cuadrada = 1.19,  $gl = 2$ ,  $p = 0.55$ .

FUENTE: elaboración propia.

El segundo paso en el análisis de los resultados consistió en calcular los índices de confiabilidad alfa, los cuales se incluyen la tabla 3. Ahí puede verse la aceptación de los mismos de acuerdo con los estándares internacionales. El índice menor correspondió al desgaste (.693) y el mayor (.927) a las decisiones sobre información concreta, del cuestionario sobre prácticas de calidad.

Las medias aritméticas y la significación de las diferencias entre los grupos, respecto a las variables de *burnout* y calidad pueden verse en la tabla 4. En cuanto al nivel de desgaste (una de las dimensiones del agotamiento ocupacional), el personal sin certificación presentó una media de 2.46, mientras que el personal con certificación mostró una media de 2.921 ( $t = 5.251$ ,  $p < .000$ ); sin embargo, las

TABLA 2  
 PORCENTAJES DEL SEXO DE LOS PARTICIPANTES  
 POR TIPO DE ORGANIZACIÓN (N = 200)

<i>Variables</i>	<i>Certificados</i>		<i>Total</i>
	<i>Sin certificación</i>	<i>Con certificación</i>	
Masculino	48.0	52.0	50.0
Femenino	52.0	48.0	50.0
Total	100.0	100.0	100.0

Ji cuadrada = .57,  $g^2 = 1$ ,  $p = .67$ .

FUENTE: elaboración propia.

puntuaciones presentadas no indican desgaste ocupacional importante en ninguna de las dos oficinas, de acuerdo con la escala (Uribe, 2008). En cuanto a la despersonalización, los empleados sin certificación presentaron una media de 1.800, mientras que el personal con certificación mostró una media de 1.067 ( $t = 9.055$ ,  $p < .000$ ); respecto a la carencia de logro o insatisfacción, el personal sin certificación, presentó una media de 2.138, mientras que el personal con certificación mostró una media de 1.247 ( $t = 8.404$ ,  $p < .000$ ). En lo tocante a cada uno de los factores de calidad, se muestra una tendencia mejor en el grupo con certificación, como puede verse en la tabla 4.

En cuanto a los trastornos del sueño, el personal sin certificación presentó una media de 1.8345, mientras que el personal con certificación mostró una media de 1.15 ( $t = 8.176$ ,  $p < .000$ ). Los trastornos gastrointestinales fueron de 1.68 en el personal sin certificación, mientras que el personal con certificación mostró una media de 1.0767 ( $t = 7.328$ ,  $p < .000$ ). Respecto a los problemas psiconeuróticos, el personal sin certificación presentó una media de 1.67, en tanto que el personal con certificación mostró una media de 1.06 ( $t = 6.777$ ,  $p < .000$ ). Con referencia al dolor, el personal sin certificación presentó una media de 2.3320, mientras que el personal con certificación mostró una media de 1.20 ( $t = 8.36$ ,  $p < .000$ ). Respecto a la ansiedad, el personal sin certificación presentó una media de 1.85, mientras que el personal con certificación mostró una media de 1.11 ( $t = 6.396$ ,  $p < .000$ ). En cuanto a la depresión, el personal sin certificación presentó una media de 2.1300, mientras que el personal con certificación mostró una media de 1.0800 ( $t = 7.198$ ,  $p < .000$ ) (véase la tabla 5).

Por lo anterior se concluye que cada uno de los trastornos psicósomáticos presenta una tendencia menor en el grupo con certificación.

TABLA 3  
 ÍNDICES DE CONFIABILIDAD DE LOS INSTRUMENTOS EMPLEADOS

<i>Dimensión</i>	<i>Alfa de Cronbach</i>	<i>Número de reactivos</i>
<i>Agotamiento ocupacional:</i>		
Desgaste	.693	7
Despersonalización	.722	9
Insatisfacción	.914	12
<i>Prácticas de calidad:</i>		
Enfoque al cliente	.886	8
Liderazgo	.868	6
Compromiso del personal con la calidad	.926	9
Atención a los procesos	.782	8
Atención al enfoque de sistemas	.913	8
Mejora continua	.914	9
Decisión sobre información concreta	.927	7
Relación con los proveedores	.851	6
<i>Trastornos psicosomáticos:</i>		
Sueño	.888	11
Trastornos gastrointestinales	.827	6
Trastornos neuróticos	.862	6
Dolor	.901	5
Ansiedad	No se pudo calcular por ser un solo ítem.	1
Depresión	No se pudo calcular por ser un solo ítem.	1

FUENTE: elaboración propia.

En relación con las variables de desgaste ocupacional y trastornos psicosomáticos, es muy importante observar que los empleados certificados mostraron una correlación negativa y muy significativa con todas las prácticas de calidad; se comprueba entonces que el agotamiento ocupacional y los trastornos psicosomáticos están asociados con las prácticas de calidad en sentido negativo, como era de esperarse. Las correlaciones Pearson del grupo con certificación aparecen en la tabla 6. Es de notarse la intensidad de las asociaciones; la mayor ( $r = -.843$ ,



TABLA 4  
 MEDIAS ARITMÉTICAS Y SIGNIFICACIÓN DE LAS DIFERENCIAS ENTRE LOS GRUPOS  
 EN LAS VARIABLES DE AGOTAMIENTO OCUPACIONAL Y PRÁCTICAS DE CALIDAD.  
 DOS OFICINAS DE UN GOBIERNO ESTATAL (N = 200)

<i>Variables dependientes</i>	<i>Variable independiente</i>	<i>Media</i>	<i>Desviación estándar</i>	<i>t</i>	<i>p</i>
<i>Agotamiento ocupacional: Desgaste</i>	Sin certificación	2.4586	.94724	5.251	<.001
	Con certificación	2.9214	.38599		
Despersonalización	Sin certificación	1.8000	.79404	9.055	<.001
	Con certificación	1.0678	.15303		
Insatisfacción	Sin certificación	2.1383	.91978	8.404	<.001
	Con certificación	1.2475	.52684		
Enfoque al cliente	Sin certificación	4.9705	1.04572	-10.512	<.001
	Con certificación	6.5103	.77993		
Liderazgo	Sin certificación	4.5940	1.21926	-12.898	<.001
	Con certificación	6.6250	.94767		
Compromiso	Sin certificación	4.3768	1.08090	-17.092	<.001
	Con certificación	6.6779	.73283		
Atención a los procesos	Sin certificación	4.5918	.97554	-11.978	<.001
	Con certificación	6.0588	.69822		
Atención al enfoque de sistemas	Sin certificación	4.6575	1.05996	-12.630	<.001
	Con certificación	6.5438	.87822		
Mejora continua	Sin certificación	4.4975	1.00615	-15.063	<.001
	Con certificación	6.4377	.70965		
Decisión sobre información concreta	Sin certificación	4.3310	1.25264	-13.398	<.001
	Con certificación	6.5429	.90099		
Relación con los proveedores	Sin certificación	4.6337	.97880	-15.042	<.001
	Con certificación	6.4276	.55234		

FUENTE: elaboración propia.

$p < .001$ ) se presentó entre el desgaste y las decisiones basadas en información concreta. La menor se encontró entre el dolor y la mejora continua ( $r = -.348$ ;  $p < .001$ ). De acuerdo con lo esperado, las prácticas de calidad y el agotamiento

TABLA 5  
 MEDIAS ARITMÉTICAS Y SIGNIFICACIÓN DE LAS DIFERENCIAS ENTRE LOS GRUPOS  
 EN LAS VARIABLES DE TRASTORNOS PSICOSOMÁTICOS.  
 DOS OFICINAS DE UN GOBIERNO ESTATAL (N = 200)

<i>Trastornos psicosomáticos</i>	<i>Variable independiente</i>	<i>Media</i>	<i>Desviación estándar</i>	<i>t</i>	<i>Sig.</i>
Sueño	Sin certificación	1.83	.81	8.18	<.001
	Con certificación	1.15	.23		
Gastrointestinales	Sin certificación	1.68	.81	7.33	<.001
	Con certificación	1.08	.14		
Neuróticos	Sin certificación	1.67	.88	6.78	<.001
	Con certificación	1.06	.13		
Dolor	Sin certificación	2.33	1.32	8.36	<.001
	Con certificación	1.20	.31		
Ansiedad	Sin certificación	1.85	1.10	6.40	<.001
	Con certificación	1.11	.37		
Depresión	Sin certificación	2.13	1.43	7.20	<.001
	Con certificación	1.08	.27		

FUENTE: elaboración propia.

ocupacional así como los trastornos psicosomáticos exhibieron asociaciones negativas y significativas desde el ángulo estadístico.

En relación con las variables de agotamiento ocupacional y trastornos psicosomáticos en empleados sin certificación, se encontraron algunos factores negativos como sería de esperarse desde el punto de vista teórico, pero también se hallaron correlaciones positivas; en otras palabras, no hay una tendencia definida en comparación con la otra dependencia; parecerían los resultados un tanto azarosos pues no existió un patrón claro de acuerdo con los aspectos conceptuales. Por ejemplo, la mejora continua y la decisión sobre información concreta no mostraron asociación con el desgaste ocupacional en esta muestra. La intensidad de las correlaciones es menor al compararlas con el grupo certificado (véase la tabla 7).

#### COMENTARIOS Y CONCLUSIONES

Es importante destacar, con base en la información recopilada, la presencia de diferencias significativas entre los dos grupos en cuanto al nivel de cansancio y

TABLA 6  
CORRELACIONES PEARSON ENTRE LAS VARIABLES  
DE UNA DEPENDENCIA GUBERNAMENTAL CON CERTIFICACIÓN (N = 100)

<i>Variables</i>	<i>Desgaste</i>	<i>Desperso- nalización</i>	<i>Insatis- facción</i>	<i>Sueño</i>	<i>Gastroin- testinales</i>	<i>Neuróticos</i>	<i>Dolor</i>	<i>Ansiedad</i>	<i>Depresión</i>
Enfoque al cliente	-.777*	-.518*	-.823*	-.612*	-.497*	-.466*	-.388*	-.703*	-.594*
Liderazgo	-.807*	-.522*	-.711*	-.700*	-.537*	-.488*	-.525*	-.715*	-.606*
Compromiso	-.797*	-.548*	-.824*	-.603*	-.472*	-.483*	-.461*	-.688*	-.569*
Atención a los procesos	-.770*	-.463*	-.637*	-.631*	-.545*	-.468*	-.521*	-.655*	-.569*
Atención al enfoque de sistemas	-.837*	-.522*	-.719*	-.705*	-.590*	-.482*	-.511*	-.735*	-.626*
Mejora continua	-.738*	-.563*	-.795*	-.576*	-.421*	-.410*	-.348*	-.717*	-.518*
Decisión sobre información concreta	-.843*	-.553*	-.714*	-.750*	-.606*	-.545*	-.577*	-.750*	-.666*
Relación con proveedores	-.756*	-.555*	-.734*	-.681*	-.557*	-.483*	-.463*	-.750*	-.657*

\*  $p = 0.01$ .

FUENTE: elaboración propia.

TABLA 7  
CORRELACIONES PEARSON ENTRE LAS VARIABLES INDICADAS  
EN UNA DEPENDENCIA GUBERNAMENTAL SIN CERTIFICACIÓN (N = 100)

<i>Variables</i>	<i>Desgaste</i>	<i>Desperso- nalización</i>	<i>Insatis- facción</i>	<i>Sueño</i>	<i>Gastroin- testinales</i>	<i>Neuróticos</i>	<i>Dolor</i>	<i>Ansiedad</i>	<i>Depresión</i>
Enfoque al cliente	.014	-.259*	-.178	-.051	-.002	.117	.062	.081	.139
Liderazgo	-.139	-.032	-.311**	-.271**	-.269**	-.190	-.212*	-.289**	-.276**
Compromiso	-.223*	.054	-.405**	-.276**	-.349**	-.226*	-.207*	-.072	-.250*
Atención a los procesos	-.284**	-.127	-.407**	-.283**	-.270**	-.244*	-.250*	-.110	-.238*
Atención al enfoque de sistemas	-.074	-.164	-.161	.022	-.062	.236*	.195	-.012	.169
Mejora continua	-.058	-.108	-.352**	-.288**	-.292**	-.244*	-.223*	-.184	-.268*
Decisión sobre información concreta	-.082	-.005	-.174	-.159	-.176	-.102	-.133	.012	-.070
Relación con proveedores	-.224*	-.253*	-.519**	-.413**	-.404**	-.376**	-.381**	-.332**	-.386**

\*  $p = .05$ .

\*\*  $p = .01$ .

FUENTE: elaboración propia.

desgaste, siendo mayor entre los empleados de la entidad certificada, lo cual no significó mayor frecuencia de trastornos psicosomáticos o enfermedades físicas; se tiene entonces un indicio de que este agotamiento se sobrecompensa con los niveles alcanzados en las demás variables y por el logro de una meta valiosa: la certificación.

Con respecto a cada uno de los factores de calidad, se observó nuevamente una tendencia positiva en el grupo certificado así como cada en uno de los trastornos psicosomáticos. No obstante, se encontraron niveles bajos de agotamiento ocupacional en ambos grupos, de acuerdo con las indicaciones de Uribe (2008).

Así pues, se comprobó la hipótesis alterna, es decir, las medias aritméticas de todas las variables consideradas en esta investigación resultaron diferentes entre el grupo certificado y aquél sin un sistema de prácticas de calidad.

Por otro lado, en cuanto a las correlaciones, éstas se encontraron muy consistentes, de acuerdo con los aspectos teóricos, en el grupo certificado; en cambio, resultaron aparentemente azarosas en el grupo sin certificación. Este hallazgo parece indicar que el espíritu de calidad abarca no sólo los aspectos de trabajo sino se lleva también a los ámbitos personales.

Los resultados de esta investigación no van tanto en concordancia con la investigación de Tejada (2004), con datos de 357 empleados de empresas manufactureras medianas con y sin certificación ISO, quienes no exhibieron diferencias de un grupo y del otro con respecto a las prácticas de calidad al compromiso y la intención de permanencia en el empleo; quizá las diferencias entre ambas investigaciones se deben a las muestras: obreros de cuatro fábricas en el primer caso y empleados administrativos del gobierno estatal en el segundo. También los resultados de esta investigación pueden ser producto, en una primera instancia, de que el grupo certificado es tomado en cuenta, participando en los comités de calidad, lo cual provoca motivación en ellos, por ejemplo, en programas de capacitación constante y en reuniones con los jefes, igualmente, se llevan a cabo evaluaciones periódicas de todo el personal (incluyendo mandos superiores). Además, es preciso recordar que el logro de una meta tiene en sí mismo una recompensa que se refleja en la autoestima y la satisfacción de las personas (Locke y Latham, 2002). Por lo tanto, esto se puede traducir en que hubo una especie de derrame hacia la vida personal de los empleados; así, puede concluirse que en la medida en la cual los empleados perciban el interés de la organización y los superiores por la participación de sus trabajadores, éstos se involucrarán y tendrán mayor disposición al trabajo.

Es importante destacar lo siguiente: en entrevistas previas a la aplicación de los instrumentos utilizados en la presente investigación, los empleados administrativos que laboraban en un sistema de calidad expresaban su cansancio y

agotamiento pues consideraban la certificación como trabajo extra, traducido en más horas dedicadas al llenado de formatos, recopilación de evidencias, etc. A este respecto, ya desde 1997 Mo y Chan señalaron el complicado papeleo acarreado por el proceso de certificación como uno de los obstáculos para la continuidad de la adopción de TQM (Total Quality Management). Ahora bien, el esfuerzo extra se refleja en mayor desgaste (una de las dimensiones del agotamiento ocupacional); empero, no implica necesariamente llegar a niveles elevados de este factor. Este punto se refuerza por el contraste con las áreas no certificadas pues los resultados arrojaron un incremento considerable de trastornos psicosomáticos, despersonalización y baja realización personal en estas últimas oficinas.

Por otro lado, los resultados de los trastornos psicosomáticos están en relación con el Modelo de Demanda-Control (Karasek, 1979), el cual indica el riesgo de enfermedad con el estrés; en cambio, la participación de los empleados en la elaboración de metas, con el reconocimiento respectivo, lo previene. Los resultados de este estudio señalan que el grupo certificado presentó un menor índice de enfermedades, mayor satisfacción y mejores prácticas de calidad, lo cual va en conformidad con el modelo de Karasek (1979). Aquí es necesario recordar la existencia de una amplia serie de investigaciones que demuestran la relación entre el estrés y el incremento de trastornos psicosomáticos (Segestrom y Millar, 2004, por ejemplo); pero en estas muestras los empleados con procesos de certificación, si bien denotaron mayores niveles de agotamiento, no dieron mayores puntuaciones en dichos trastornos.

Los hallazgos de los cuales se informa aquí van en línea con los de Sommer y Deryl (1994), quienes encontraron disminución del ausentismo así como incremento en la satisfacción con el trabajo, el supervisor y los compañeros, e igualmente en el compromiso hacia la organización en un hospital de rehabilitación en el oeste medio de Estados Unidos después de la implantación de un programa de calidad total.

También es importante señalar la trascendencia del liderazgo en cuanto a las prácticas de calidad, pues en ambas oficinas marcó asociaciones negativas y significativas con los problemas de salud.

Gil (2002) recomienda la presencia de jefes habilidosos para motivar a sus trabajadores y para conformar equipos a fin de alentar la participación de los empleados en las decisiones, por lo menos en sus niveles correspondientes; éstos son requisitos para la implantación y el buen funcionamiento de sistemas de calidad total. Así, Edwards y Sohal (2003) presentaron el caso de dos empresas australianas en donde fracasó la implantación del programa de calidad total por falta de apoyo y capacitación de los mandos superiores y medios. En cambio, Aly y Scholss (2003) encuestaron a 110 maquiladoras de Tijuana (es decir, en-

sambladoras pertenecientes a empresas extranjeras), donde 63% declaró emplear la solución de problemas en equipo y 100% indicó proporcionar capacitación a sus trabajadores.

Ya en 1996 Gardner y Carlopio señalaron la importancia de las actitudes de los empleados para el éxito de las intervenciones referentes a la calidad, especialmente la satisfacción en el trabajo, proveniente sobre todo del empoderamiento implicado pues se requiere la participación decidida y el compromiso.

Igualmente, se ha encontrado una elevación en la satisfacción de los trabajadores cuando ha existido mayor nivel de trabajo en equipo, empoderamiento y remuneración, lo cual ha conducido a una mayor lealtad hacia las empresas maquiladoras (Minjoo, Shaohan y Hojung, 2006). Estos resultados van en línea con los de Daily y Bishop (2003), quienes encontraron, entre 169 trabajadores en Estados Unidos y Canadá, un mayor compromiso hacia la organización a resultados del éxito en los sistemas de calidad, el trabajo en equipo y el empoderamiento. Así, parecería establecerse un círculo virtuoso: a mayor satisfacción, mayor lealtad y (probablemente) mayor calidad. Esta posibilidad resulta importante para las organizaciones y, además, constituye una explicación adicional respecto a las relaciones encontradas en el presente trabajo en el caso de la entidad certificada.

Una veta importante para investigar en el futuro consiste en la importancia del trabajo implicado en la certificación de los empleados. Si éstos lo consideran como una posibilidad de conocimiento y crecimiento personal, es muy probable el incremento en su satisfacción y su bienestar al lograr dicha certificación, según se desprende de una investigación efectuada por Ter Doest, Maes, Gebhardt y Koelewijn (2006).

También es importante resaltar que a partir de los resultados, la implantación de un sistema de calidad mejora considerablemente el bienestar de los trabajadores; no obstante, es necesario conducir investigaciones semejantes en otros contextos a fin de poder generalizar los resultados aquí expuestos.

Puede concluirse que esta investigación constituye una aproximación para apoyar la implantación de un sistema de gestión de calidad en los gobiernos estatales, por los beneficios obtenidos en la calidad de vida del personal; sin embargo esta investigación no está exenta de ciertas limitaciones, pues no se trató de un diseño experimental y fue realizado en dos organizaciones y, por tanto, los resultados sólo se aplican específicamente a esas áreas; en otras palabras, no pueden generalizarse los hallazgos a otras organizaciones. Otra limitación está constituida por el hecho de no haber elegido al azar a las organizaciones ni a los participantes; no obstante, como se comprobó anteriormente, los grupos resultaron semejantes en dos variables importantes: nivel de escolaridad y sexo. Otras palabras de cautela: no pudo efectuarse un análisis de otras posibles variables para determinar

el grado de semejanza entre los grupos respecto a factores tales como motivación hacia el trabajo, satisfacción con los superiores y los compañeros, etcétera.

Merece destacarse el hecho de la toma de decisiones en las organizaciones con las cuales frecuentemente se intenta transformar una situación; como consecuencia, se implantan procedimientos, políticas, normas o sistemas, los cuales permanecen sin una evaluación comparativa con otras organizaciones en las cuales no se aplicó la decisión. Por lo tanto, se desaprovecha la posibilidad de enriquecer el conocimiento y la práctica profesional. De esta manera, los directivos y los profesionistas deberían imbuirse de una mentalidad evaluadora usando métodos científicos a fin de aprender de las decisiones. Se crearía, así, un aprendizaje organizacional (Nonaka y Takeuchi, 1999).

Una vez analizadas las evidencias y comparadas con las hipótesis planteadas para esta investigación, y logrados los objetivos de evaluar el nivel de desgaste ocupacional, las diferencias entre las prácticas de calidad y los trastornos psicosomáticos entre el grupo con certificación y sin certificación, puede concluirse, para la toma de decisiones, valiosas coadyuvantes a mejorar la calidad de vida de los servidores públicos administrativos y para la mayor calidad en el servicio brindado a la ciudadanía, con la recomendación para los gobiernos estatales así como para diversas organizaciones, de implantar sistemas de calidad en las áreas de trabajo a su cargo, enriqueciendo estas prácticas con un enfoque más humano, lo cual redundará en beneficio mutuo y más importante para quien gobierna.

#### BIBLIOGRAFÍA

- ALY, N. y D. SCHOLSS (2003), "Assessing Quality Management Systems of Mexico's Maquiladoras", en *The TQM Magazine*, vol. 15, núm. 1, pp. 30-36.
- ARIAS GALICIA, L.F. (1989), "Efectos de la fijación de metas para los docentes: dos experimentos de campo", en *Revista Intercontinental de Psicología y Educación*, núm. 1-2, pp. 243-258.
- ARIAS GALICIA, L.F. (2007), *Metodología de la investigación*, México, Trillas.
- ARIAS GALICIA, L.F. y O. BENÍTEZ (2007), "Burnout o agotamiento profesional", en *Inventio*, núm. 3, Cuernavaca, UAEM, pp. 65-72.
- ARIAS GALICIA, L.F. y M.E. GONZÁLEZ ZERMEÑO (2009), "Estrés, agotamiento profesional (*burnout*) y salud en profesores de acuerdo a su tipo de contrato", en *Ciencia y Trabajo*, núm. 33, pp. 172-176.
- CAMACHO CRISTIA, C. y L.F. ARIAS GALICIA (2009), "Análisis de la salud y el *burnout* en profesores mexicanos", en *Ciencia y Trabajo*, núm. 33, pp. 168-171.



- CAMPBELL, D.T. y J.C. STANLEY (1967), *Experimental and Quasi-Experimental Designs for Research*, Chicago, Rand McNally.
- CONTRERAS OROZCO, L. (2010), "La calidad en la gestión como factor de cambio institucional en las organizaciones gubernamentales del Estado de México", en *Convergencia*, vol. 17, núm. 53, pp. 1405-1435.
- DAILY, B.F. y J.W. BISHOP (2003), "TQM Workforce Factors and Employee Involvement: The Pivotal Role of Teamwork", en *Journal of Managerial Issues*, vol. 15, núm. 4, pp. 393-412.
- EDWARDS, R. y A.S. SOHAL (2003), "The Human Side of Introducing Total Quality Management. Two Case Studies from Australia", en *International Journal of Manpower*, vol. 24, núm. 5, pp. 551-567.
- FOX QUEZADA, V. (2005), "Quinto Informe de Gobierno. Presidencia de la República", 15 de febrero de 2013, disponible en <<http://biblioteca.itam.mx/docs/infogob05/informe%20escrito/M400-405.pdf>>.
- FUNDACIÓN MEXICANA PARA LA CALIDAD TOTAL, A.C. (2013), "Premios", 8 de febrero, disponible en <<http://www.fundameca.org.mx/>>.
- GARDNER, D. y CARLOPIO (1996), "Employee Affective Reactions to Organizational Quality Efforts", en *International Journal of Quality Science*, vol. 1, núm. 3, pp. 39-49.
- GIL MONTE, P. (2002), "Validez factorial de la adaptación al español del Maslach Burnout Inventory-General Survey", en *Salud Pública de México*, vol. 44, núm. 1, pp. 33-40.
- GIL MONTE, P. y J. PEIRÓ (1997), *Desgaste psíquico en el trabajo: el síndrome de quemarse*, Madrid, Pirámide.
- GOBIERNO DEL ESTADO DE MORELOS (2009), "Modelo Intramor", disponible en <<http://intramor.morelos.gob.mx>>.
- GUÍA PARA LA PLANIFICACIÓN DE LA TRANSICIÓN HACIA LA NORMA ISO (s.f.), "Documento ISO 2001", disponible en <[www.bsi.org.uk/iso-tc176.sc2](http://www.bsi.org.uk/iso-tc176.sc2)>.
- INTERNATIONAL ORGANIZATION FOR STANDARDIZATION (ISO) (2003), "Quality Management Principles", disponible en <[http://www.iso.org/iso/qmp\\_2003.pdf](http://www.iso.org/iso/qmp_2003.pdf)>.
- INTERNATIONAL ORGANIZATION FOR STANDARDIZATION (ISO) (2005), disponible en <<http://www.iso.org/iso/home.html>>.
- INTERNATIONAL ORGANIZATION FOR STANDARDIZATION (ISO) (2010), "Estándares internacionales para negocios, gobierno y sociedad. Normas ISO", disponible en <<http://www.iso.org.mx>>.
- INTERNATIONAL ORGANIZATION FOR STANDARDIZATION (ISO) (2012), "ISO 26000. Social Responsibility", disponible en <[http://www.iso.org/iso/discovering\\_iso\\_26000.pdf](http://www.iso.org/iso/discovering_iso_26000.pdf)>.

- KARASEK, R. (1979), "Job Demands, Job Decision Latitude and Mental Strain Implications for Job Redesign", en *Administrative Science Quarterly*, vol. 74, núm. 2, pp. 285-308.
- LATHAM, G.P. y E. LOCKE (2006), "New Directions in Goal-Setting Theory", en *Current Directions in Psychological Science*, vol. 15, núm. 5, pp. 265-268.
- LOCKE, E. y G.P. LATHAM (2002), "Building a Practically Useful Theory of Goal Setting and Task Motivation", en *American Psychologist*, vol. 57, núm. 2, pp. 705-717.
- MARTÍNEZ FUENTES, C.; F. BALBASTRE BENAVENT, M.A. ESCRIBÁ MORENO, T. GONZÁLEZ CRUZ y M. PARDO DEL VAL (2000), "Analysis of the Implementation of ISO 9000 Quality Assurance Systems", en *Work Study*, vol. 49, núm. 6, pp. 229-241.
- MASLACH, C. (2001), "What Have We Learned about Burnout and Health?", en *Psychology and Health*, núm. 16, pp. 607-611.
- MASLACH, C.; B. SCHAUFELI y P. LEITER (2001), "Job Burnout", en *Annual Review of Psychology*, núm. 52, pp. 397-422.
- MINJOO, J.; C. SHAOHAN y S. HOJUNG (2006), "TQM Practice in Maquiladoras: Antecedents of Employee Satisfaction and Loyalty", en *Journal of Operations Management*, vol. 24, núm. 6, pp. 791-812.
- MO, J.P.T. y A.M.S. CHAN (1997), "Strategy for the Successful Implementation of ISO 9000 in Small and Medium Manufacturers", en *The TQM Magazine*, vol. 9, núm. 2, pp. 135-145.
- NAKAO, M. (2010), "Work Related Stress and Psychosomatic Medicine", en *Biopsychosocial Medicine*, vol. 4, núm. 4, pp. 2-8.
- NONAKA, I. y H. TAKEUCHI (1999), *La organización creadora de conocimiento. Cómo las empresas japonesas crean la dinámica de la innovación*, México, Oxford.
- PODSAKOFF, P.M.; S.B. MACKENZIE, N.P. PODSAKOFF y J.Y. LEE (2003), "Common Method Biases in Behavioral Research: A Critical Review of the Literature and Recommended Remedies", en *Journal of Applied Psychology*, vol. 88, núm. 5, Washington, APA, pp. 879-903.
- SÁNCHEZ, G. (2001), *Modelo de calidad intragob*, México, Consejo Técnico del Premio Nacional de Calidad.
- SÁNCHEZ VILLALOBOS, F.J. (2011), "Cambio organizacional a través de la transferencia de modelos; de lo privado a lo público. El caso de Servicio Postal Mexicano", tesis de maestría en Estudios Organizacionales, México, UAM, disponible en <<http://148.206.53.231/tesiuami/UAMI15487.pdf>>.
- SEGESTROM, S.C. y G.E. MILLAR (2004), "Psychological Stress and the Human Immune System: A Meta-Analytic Study of 30 Years of Inquiry", en *Psychological Bulletin*, vol. 130, núm. 4, pp. 601-630.

- SOMMER, S.M. y D.E. MERRITT (1994), “The Impact of a TQM Intervention on Workplace Attitudes in a Health-Care Organization”, en *Journal of Organizational Change Management*, vol. 7, núm. 2, pp. 53-62.
- TEJADA TAYABAS, J.M. (2004), “Administración de la calidad: prácticas organizacionales percibidas y el compromiso de los empleados hacia la organización”, tesis de doctorado en Administración, Aguascalientes, UAA.
- TER DOEST, L.; S. MAES, W.A. GEBHARDT y H. KOELEWIJN (2006), “Personal Goal Facilitation through Work: Implications for Employee Satisfaction and Well-Being”, en *Applied Psychology: An International Review*, vol. 55, núm. 2, pp. 192-219.
- URIBE PRADO, J.F. (2008), “Desgaste ocupacional: construcción, desarrollo y validación de una instrumento mexicano para medir ‘burnout’, la escala EMEDO”, en J.F. Uribe Prado, *Psicología de la salud ocupacional en México*, México, UNAM.

## 21. Mejoría del trato digno a usuarios en centros de salud mediante la capacitación: diagnóstico y evaluación de resultados

*Martha Eugenia Nava Gómez\**

*L. Fernando Arias Galicia\*\**

*José Félix Brito Ortiz\*\**

### RESUMEN

*Objetivo.* Elevar, mediante la capacitación, el trato digno proporcionado por el personal de enfermería a los pacientes de centros de salud, así como evaluar la efectividad de dicha capacitación. *Material y métodos.* Con base en un diagnóstico previo, efectuado con un cuestionario aplicado a los pacientes o a sus familiares y validado previamente, se diseñó un curso de capacitación. Para evaluar la efectividad, se empleó el diseño de *grupos naturales con medición previa y posterior y contraprueba simple*, en el cual se analizaron dos grupos (enfermeras con capacitación y enfermeras sin intervención, en un primer tiempo; posteriormente se capacitó al segundo grupo y se aplicó el cuestionario nuevamente). Se aplicó un total de 810 cédulas: 297 en el grupo experimental y 513 en el grupo testigo, con objeto de determinar diferencias, en caso de haberlas, entre el grupo con intervención y el grupo sin intervención. Las comparaciones entre los resultados de los grupos se realizaron mediante las pruebas *t* de Student-Fisher y T de Wilcoxon. *Resultados.* El indicador de trato digno se incrementó después de la capacitación tanto en el grupo testigo como en el experimental. *Conclusiones.* El curso de capacitación fue efectivo en cuanto al incremento en el trato hacia los pacientes por parte de las enfermeras. Empero, todavía hay tareas pendientes: se debería también insistir en cambios en el ámbito organizacional y en el personal, permitiendo no sólo tratar dignamente a los pacientes y familias, sino también a los profesionales

\* Servicios de Salud del Gobierno del Estado de Morelos.

\*\* Universidad Autónoma del Estado de Morelos.

de la salud como parte del capital humano, es decir, un elemento valioso y necesario para prestar servicios adecuados.

Palabras clave: trato digno, enfermeras, evaluación, capacitación, pacientes.

#### ABSTRACT

*Aim.* To increase by means of a training course the treat given by nurses to patients in community centers, and to evaluate the results of such instruction. *Materials and method.* A diagnostic survey was administered to patients or their relatives. The questionnaire has been validated previously. From the data gathered a course was designed. To ascertain the effectiveness of the mentioned intervention, it was employed a quasi-experimental design: nonrandom group of nurses received training while a control group did not. Again, the previously mentioned instrument was administered. Afterwards, the control group did receive training and patients or relatives answered the instrument mentioned above. It was used also a double-blind method since helpers who administered the questionnaire did not know whether or not the attending nurse has been trained or not, neither respondents did know. Two statistical tests were used *t* and Wilconson. Results showed a significant increase in excellent treat from nurses after training. *Conclusion:* the intervention was effective in increasing excellent treat by nurses; therefore, patients' quality of life was also incremented. It is suggested to extend this kind of training to all health workers since they are an integral part of the human capital of the population's well-being.

Key words: excellent treat, nurses, evaluation, training, patients.

#### INTRODUCCIÓN

En los últimos años, en el campo de la enfermería han surgido nuevas leyes y estatutos para regular el ejercicio de la profesión; al mismo tiempo, se han formulado nuevos procedimientos para las tareas y funciones, han aparecido cambios en los programas de educación y formación de los profesionales, así como en los perfiles demográficos de los derechohabientes, con el consiguiente aumento de las demandas de servicios de salud por parte de la población. Todos estos cambios han ocurrido con demasiada rapidez para ser asumidos por esa profesión (Gil, 2003). Una de las nuevas demandas está relacionada con el mejoramiento de la calidad de los servicios.

Las transformaciones mencionadas han implicado no sólo nuevos conocimientos sino también cambios en las actitudes y valores en el personal. Una for-

ma de lograr estas novedosas metas es mediante la capacitación, la cual no debe constituir una acción aislada sino un proceso: debe partir de un diagnóstico previo, continuar con la fijación de objetivos y terminar con la evaluación de los resultados (Arias, 1994). En otras palabras, el diagnóstico implica la determinación de las necesidades, la asignación de objetivos se refiere a los cambios esperados en el comportamiento de las personas, mientras que la evaluación de resultados debe responder a dos preguntas fundamentales: ¿se lograron algunos cambios en los comportamientos de las personas que estuvieron en capacitación? Y de ser así, ¿se debieron a esta intervención o a algún otro factor?

Evidentemente, se equiparan algunos de los pasos mencionados con el proceso administrativo tradicional. Empero, en la práctica rara vez se sigue este proceso, especialmente en lo tocante al diagnóstico y a la última pregunta pues no se contemplan en los libros de administración, con lo cual se corre el riesgo de caer en la falacia *post hoc, ergo propter hoc* (Arias y Heredia, 2010) y tomar malas decisiones al adjudicar a la intervención los cambios (si los hubo) cuando pudieron deberse a otros factores. Igualmente, ¿cómo van a fijarse objetivos si se carece de la determinación de la situación actual, o sea, de un diagnóstico? Estas limitaciones implican, naturalmente, la posibilidad de disminuir la efectividad de las organizaciones.

### *Diagnóstico*

En relación con la evaluación de la calidad de los servicios de salud pública, la Secretaría de Salud (2002) menciona que los esfuerzos realizados en nuestro país datan del año 1950, cuando se realizaron las primeras auditorías médicas en el Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS). En la Encuesta Nacional de Satisfacción con los Servicios de Salud, realizada en México por Funsalud en el año 2002, los ciudadanos calificaron los servicios de salud por debajo de los servicios de escuelas públicas, agua y drenaje, teléfonos y transporte público, y sólo por arriba de la policía; cuatro de cada diez mexicanos pobres se quejaron de la carencia de amabilidad del personal médico y paramédico, así como del escaso apoyo ofrecido por los servicios de salud; 40% de los usuarios refirió no haber sido atendidos con la rapidez requerida; 33.3% de los pacientes señalaron que los médicos, las enfermeras y el personal de salud adicional no le proporcionó información con claridad al recibir su atención médica; más de 15% de las personas encuestadas afirmó no haber recibido un trato digno en la institución de salud que los atendió (Puentes, Ruelas, Martínez y Garrido, 2005).

Lo anterior puso de manifiesto la carencia de equidad y falta de información, así como la falta de atención oportuna y amable del personal de salud hacia los

usuarios de los servicios. En conformidad con lo anterior, dentro del Programa Nacional de Salud 2001-2006, y con la finalidad de cumplir con el reto de mejorar la calidad de estos servicios, se creó el programa denominado Cruzada Nacional por la Calidad de los Servicios de Salud como una estrategia del gobierno federal para elevar y mejorar los atributos de los servicios médicos y de enfermería, a partir de dos enfoques importantes: calidad técnica y calidad interpersonal (Puentes, Ruelas, Martínez y Garrido, 2005).

Igualmente, dentro del Programa Nacional de Salud 2007-2012 se estableció como uno de los objetivos “prestar servicios de salud con calidad y seguridad”.

Todo lo anterior parte del artículo 77 bis 37 de la Ley General de Salud, la cual, en su inciso III indica el derecho de los usuarios a recibir “Trato digno, respetuoso y atención de calidad” (disponible en <<http://bibliotecas.salud.gob.mx/gsd/collect/compil/index/assoc/HASH1fb7.dir/doc.pdf#search=>”[Ley]:TX [General]:TX [de]:TX [Salud]:TX “>).

Además, la Comisión Nacional de Derechos Humanos, tomando como base la Declaración de Lisboa de los Derechos de los Pacientes, de 1981, estableció en 21 puntos los relativos a México en caso de hospitalización, en el 9 se lee respecto al paciente: “Tiene derecho a recibir un trato digno y humano por parte del personal que labora en el hospital, independientemente de su diagnóstico, situación económica, sexo, raza, ideología o religión” (*Marco ético y legal de la profesión de enfermería*, 2012).

A mayor abundamiento, la Comisión Interinstitucional de Enfermería (citada por Bernal, Ramírez y Ramírez, 2011) estableció la calidad de los servicios de enfermería como

[...] la atención oportuna, personalizada, humanizada, continua y eficiente que brinda el personal de enfermería de acuerdo a estándares definidos para una práctica profesional competente y responsable con el propósito de lograr la satisfacción del usuario y la del prestador del servicio.

Sin embargo, no existe un concepto general respecto al cuidado o atención de las enfermeras hacia los pacientes, tal como quedó demostrado en una investigación entre seis países europeos (Papastavrou, 2012).

No obstante, como anotaron Hernández, Gutiérrez y Ramírez (2009): “Mucho se ha dicho, que la enfermera es un actor importante en los sistemas de salud, pero poco se ha mostrado sobre el valor de su práctica y se ha escrito sobre las bases para redireccionar el rumbo de la enfermería en el deber ser a favor de la calidad de la atención”.

Ahora bien, en el estado de Morelos se llevó a cabo un diagnóstico de la percepción de los usuarios respecto a la calidad del trato interpersonal por parte de las enfermeras de los centros de salud. Para esta finalidad se aplicó un instrumento (detallado más adelante) a los pacientes o a sus parientes, en caso de que los primeros no pudiesen responder (por ejemplo, si se trataba de niños). Dicha aplicación se llevó a cabo por parte de encuestadores independientes.

Los resultados indicaron la necesidad de mejorar el trato hacia los pacientes, especialmente en algunos de los comportamientos. Aquí es pertinente aclarar que la unidad de análisis estuvo constituida por cada centro de salud, en virtud de no contar todos con el mismo número de enfermeras. Además, el cuestionario se aplicó de manera anónima. El diagnóstico se llevó a cabo en dos jurisdicciones sanitarias por separado, pues una se tomó como grupo experimental y la otra como testigo, en una primera etapa, como se especificará en la sección de “Método”.

### *La fijación de metas*

Tomando como base la información antes vertida, se planteó una propuesta de intervención para mejorar el desempeño ocupacional del personal, otorgando un trato digno al usuario. Cabe recordar que según Arias y Heredia (2010), la meta final de cualquier profesión es mejorar la práctica de sus miembros de modo que los servicios brindados a la clientela tengan mayor efectividad, es decir, el logro de los objetivos para los cuales existe la ocupación o el trabajo.

Existe una amplia gama de investigaciones en las cuales se ha demostrado el incremento en la efectividad de la ejecución cuando se establecen objetivos específicos. Una revisión de la literatura respectiva se encuentra en Locke y Latham (2002). Inclusive Arias Galicia (1989) demostró el aumento en los comportamientos esperados cuando se fijaron metas para docentes universitarios.

Por consecuencia, como un elemento trascendente en la capacitación deben fijarse metas específicas, referentes a los comportamientos esperados, o sea las competencias para mejorar.

Ahora bien, el proceso administrativo tradicional insiste en la fijación de objetivos, los cuales cumplen varias funciones:

- Dirigen las acciones hacia un cierto punto.
- Sirven de factores motivadores.
- Permiten la asignación de recursos.
- Dan la oportunidad de evaluar los resultados de la intervención.



Por ende, en los cursos de capacitación mencionados adelante se terminó con un compromiso, es decir, con una fijación de metas, la cual fue totalmente voluntaria por parte de las enfermeras participantes.

Por su parte, la Secretaría de Salud (2002) estableció el programa Cruzada por la Calidad de los Servicios de Salud para orientar las acciones al mejoramiento de los servicios en todas las instituciones y organizaciones sanitarias del país con la finalidad de ser claramente percibida por la población, privilegiando el enfoque al usuario mediante un trato digno y una atención médica efectiva. En otras palabras, se establecieron metas específicas. Desde luego, el estado de Morelos, en México, forma parte de ese programa.

Una forma de intentar mejorar los servicios de salud es por medio de la capacitación.

Así pues, con base en las anteriores consideraciones, se llevó a cabo un curso de capacitación para las enfermeras de los servicios de salud del estado de Morelos.

### *Planteamiento del problema*

Considerando lo antes mencionado, se formuló el siguiente problema de investigación: ¿el conocimiento del diagnóstico y la fijación de objetivos, mediante la capacitación, mejorarán las competencias de las enfermeras, aumentando los resultados del indicador de calidad denominado “Trato digno” en el personal de enfermería de los servicios de salud de Morelos?

## MATERIALES Y MÉTODO

### *Participantes*

Participaron 712 enfermeras laborando en centros de salud en las jurisdicciones sanitarias que conforman los servicios de salud del estado de Morelos. En cuanto a las características demográficas, 98% perteneció al sexo femenino y 2% al masculino; la edad promedio encontrada fue de 39 años con una desviación estándar de 10.2; la enfermera con menor edad fue de 23 años y la de mayor edad fue de 72. En cuanto a la escolaridad, se encontró que el nivel académico previo a los estudios de enfermería fue de secundaria con 67%, seguido por 32.5% con bachillerato y 0.5% únicamente con primaria. Con respecto a su situación laboral, 58% contaba con la solidez de una base contractual, mientras que 40% presentaba un contrato de carácter eventual y 2% era personal de confianza. En

referencia al estado civil, 65% se encontraba casado, mientras 35% pertenecía a la soltería.

### *Instrumento*

La definición operacional del Indicador de Trato Digno es la percepción del paciente o uno de sus familiares del trato y la atención proporcionada por el personal de enfermería durante su estancia en el centro de salud; para este propósito se utilizó el cuestionario relacionado con este concepto desarrollado e implementado desde el año 2002 por la Secretaría de Salud, Subsecretaría de Innovación y Calidad, el cual fue validado en México previamente en la Cruzada Nacional por la Calidad de la Secretaría de Salud (2002). El instrumento consta de 11 preguntas, las cuales se contestan por los pacientes o sus familiares de manera dicotómica: sí o no. La calificación para obtener las puntuaciones de cada centro de salud se realiza mediante el porcentaje de cada una de las 11 preguntas respondidas por los pacientes atendidos por el personal de enfermería (se asignó un valor de 1 a las respuestas afirmativas y 0 a las negativas; posteriormente se sumaron los valores de cada cuestionario, se dividieron entre 11 y se multiplicaron por 100). Las preguntas se fundamentan en las condiciones señaladas en el “Código de ética para enfermeras y enfermeros” en México y en la Cruzada Nacional por la Calidad de los Servicios de Salud, (2002). El índice de confiabilidad (alfa de Cronbach) en el presente estudio fue de 0.81. Es pertinente aclarar que la unidad de análisis estuvo constituida por cada centro de salud, en virtud de que no se contaba con el mismo número de enfermeras en cada unidad administrativa. No se solicitó al usuario o familiar del paciente, al responder el cuestionario, identificar al personal de salud que lo atendió para evitar confrontaciones posteriores. Para esta investigación se tomó la suma de las respuestas individuales del indicador.

### *Diseño de comparación*

Dadas las características de la situación y los objetivos, se decidió emplear el diseño denominado “Grupos naturales con medición previa y posterior y contraprueba simple” (Arias, 2007), en el cual se toman dos grupos ya integrados sin un proceso aleatorio; en uno de ellos se aplica un tratamiento (grupo experimental) y en el otro no (grupo de control). Antes se efectúa la medición de la variable de interés en ambos grupos (en este caso el Indicador de Trato Digno, descrito anteriormente). En un segundo tiempo se aplica el tratamiento al grupo control y vuelve a medirse la variable dependiente (trato digno). De esta mane-

ra se eliminan todas las posibles hipótesis rivales, es decir, aquéllas sugerentes de adjudicar a otros factores el cambio observado (si lo hubo) en vez de pensar en el tratamiento (en este caso la capacitación) como factor causal de dicho cambio (Arias, 2007). En cada uno de los grupos se tomaron 19 centros de salud, cada uno de las cuales constituye la unidad de análisis.

Es importante mencionar también la aplicación de la técnica denominada “doble ciego” (Arias, 2007): quienes fungieron como entrevistadores no sabían si la enfermera objetivo de la entrevista ya había sido capacitada o no; los pacientes o sus familiares a quienes se les preguntó tampoco lo supieron. De esta forma se garantizó la imparcialidad de la información.

### *Procedimiento*

Antes del curso de capacitación se tomó (por parte de entrevistadores independientes, como ya se explicó) en ambos grupos una medida sobre el Indicador de Trato Digno, la cual sirvió como diagnóstico.

En un primer tiempo, se proporcionó el curso a un grupo de enfermeras de las unidades médicas dentro de la jurisdicción 3. Las unidades médicas de la jurisdicción 2 sirvieron como testigo. Se dejó al azar con cuál de los grupos se iniciaría la intervención. Posteriormente se aplicó el instrumento referente al trato digno en ambos conjuntos. En un segundo tiempo se proporcionó el mismo curso a las enfermeras de la jurisdicción 2 (unidades médicas de control). Después de la intervención se tomó nuevamente la medida sobre el Indicador de Trato Digno. Esta investigación se llevó a cabo en el estado de Morelos, México, de febrero de 2008 a febrero de 2009.

El programa de capacitación fue diseñado atendiendo la necesidad de reforzar, por una parte, las *competencias* (“conjunto de conocimientos, habilidades, experiencias, actitudes y valores necesarios para lograr el alto desempeño”, (Arias y Heredia, 2006:68) del personal de enfermería en cuanto a su relación con los pacientes; por otra, a las demandas y necesidades recogidas y detectadas en la medición inicial. El programa tuvo como objetivo fundamental lograr un cambio en el comportamiento de las enfermeras hacia los pacientes. El curso diseñado comprendió la presentación del diagnóstico (es decir, se proporcionó retroinformación a las enfermeras sobre el desempeño de las jurisdicciones), la sensibilización sobre la importancia del trabajo de enfermería, siguiendo los principios éticos; además, se incluyó un conjunto de técnicas para hacerle frente a las demandas estresantes, intentando con ello mejorar la propia salud del personal. Al inicio de la sesión se solicitó a las participantes responder un cuestionario sobre estrés a fin de entregar, al final, el resultado del mismo a cada persona con el pro-

pósito de que cada una conociera sus niveles respectivos y, más adelante, poner en práctica algunas de las técnicas respectivas tratadas en el curso. El programa terminó con el compromiso escrito (es decir, se fijaron la meta del cumplimiento) de las propias enfermeras de cumplir con los indicadores del trato digno. Ésta fue una decisión personal.

Los criterios para el diseño del programa fueron: *a*) Adecuar al máximo los contenidos del entrenamiento dirigidos al grupo de profesionales en enfermería. Tras la evaluación previa de las participantes, los contenidos pretendían ser de utilidad real para ellas. En otras palabras, se intentó trabajar sobre situaciones y demandas reales ante circunstancias y problemas planteados por ellas mismas, casi todas relacionadas con situaciones sociales vividas durante sus prácticas de enfermería y en su vida real cotidiana en el trabajo; es decir, un principio rector fue el del realismo (Arias y Pantoja, 1998). *b*) Efectividad de las estrategias de capacitación, utilizando técnicas como las exposiciones orales, las presentaciones con powerpoint, el modelado, el ensayo de conductas o *role-playing*, el *feedback* y el refuerzo. *c*) Sencillez. Se intentó la combinación de técnicas y contenidos de los ejercicios, potencialmente efectivos, fáciles de aplicar y de entender por las participantes.

La forma de aplicación del programa fue relativamente flexible, adaptándose a las características del grupo de personas con quienes se trabajó (personal de enfermería) y de la disponibilidad de tiempo para llevar a cabo el entrenamiento (sesiones de ocho horas, aproximadamente).

### *Variables*

Variable dependiente: puntuaciones del indicador de calidad trato digno, descrito previamente.

Variable independiente: curso de capacitación, en dos momentos diferentes, como se explicó en el apartado “Diseño de comparación”.

### *Procesamiento de datos*

Todos los datos de los cuestionarios utilizados en la evaluación del Indicador de Trato Digno se capturaron en dos ocasiones en excel y se compararon mediante un programa; toda discrepancia se identificó y corrigió por la referencia en el instrumento original. Los datos se verificaron, limpiaron y exportaron a SPSS para su análisis.

Cabe señalar que, como paso previo a cualquier comparación de porcentajes medios, se procedió a estudiar si las puntuaciones del Indicador Trato Digno cum-

plían con los supuestos de normalidad y homocedasticidad (para el caso de las medidas independientes) y esfericidad (para el caso de las medidas repetidas o datos apareados) con la finalidad de utilizar estadísticos paramétricos o no paramétricos. Todos los análisis fueron realizados mediante el paquete estadístico SPSS para windows.

Para determinar si existían diferencias significativas en cada grupo en cuanto al cambio, se empleó la prueba no paramétrica de Wilcoxon (Siegel y Castellan, 2005) y para las comparaciones de las puntuaciones globales entre los grupos se utilizó la prueba  $t$  para muestras independientes (Siegel y Castellan, 2005).

### *Aspectos éticos*

La capacitación fue organizada por la Unidad Estatal de Enfermería de los servicios de salud de Morelos; el número promedio de asistentes por sesión fue de 80 enfermeras. A estas profesionales se les informaba sobre la realización de la investigación y se pedía su participación voluntaria en la misma. Se solicitó autorización para efectuar este estudio al Comité de Ética de la Subdirección de Enseñanza, Capacitación e Investigación de los Servicios de Salud de Morelos.

## RESULTADOS

Se presentaron diferencias estadísticamente significativas entre las medias aritméticas de los dos grupos en el diagnóstico, de acuerdo con la prueba  $t$  para muestras independientes (experimental: 86.70; testigo: 94.14;  $t = 2,107$ ;  $gl = 36$ ;  $p = 0.051$ ). Por lo tanto, se decidió emplear la prueba no paramétrica T de Wilcoxon (Siegel y Castellan, 2005) para estimar la significación del cambio en cada grupo; así cada uno sirve como su propio control en la mediciones previas y posteriores a la intervención. La importancia de esta comparación estriba en el poder adjudicar a la intervención (capacitación) las diferencias posteriores entre el grupo experimental y el testigo, además del diseño de comparación, el cual incluye la contraprueba simple.

El personal de enfermería del grupo experimental después de haber recibido la intervención obtuvo puntuaciones medias superiores a las iniciales (véase la tabla 1). Estas transformaciones sugieren intensamente la efectividad general de la intervención (capacitación), si bien todavía existen comportamientos susceptibles de mejoramiento.

A fin de tener mayor certidumbre sobre el efecto de la capacitación, en la misma época en la cual se evaluó al grupo experimental después de la capacita-

TABLA 1  
 MEDIAS ARITMÉTICAS DE LOS GRUPOS DE ENFERMERAS  
 EN EL TIEMPO 1, CUERNAVACA, MÉXICO (N = 712)

<i>Grupo</i>	<i>Tiempo 1</i>		<i>T de Wilcoxon</i>	<i>Significación p</i>
	<i>Antes</i>	<i>Después</i>		
Experimental	86.70	93.37	-3.624	0.002
Testigo	94.14	93.46	0.362	0.722

FUENTE: elaboración propia.

ción, se volvió a medir al grupo control para determinar si se presentaron algunos cambios importantes aún sin la capacitación. Los resultados señalaron pequeñas variaciones entre el diagnóstico y la segunda medición (antes de la capacitación) sin llegar a ser estadísticamente significativas (primera medición: 94.14; segunda medición: 93.46; T de Wilcoxon = 0.362;  $p = 0.722$ ).

Así pues, se procedió a la contraprueba simple, la cual consistió en aplicar el tratamiento (capacitación) al grupo testigo. De esta manera se completó el diseño denominado “grupos naturales con medición previa y posterior y contraprueba simple” (Arias, 2007).

Las puntuaciones medias obtenidas después de la capacitación, en el grupo testigo fueron más altas que las puntuaciones medias obtenidas antes. Al comparar las puntuaciones medias antes y después de la capacitación se obtienen diferencias positivas estadísticamente significativas (véase la tabla 2). En este sentido, se demostró la eficacia del programa de capacitación.

TABLA 2  
 MEDIAS ARITMÉTICAS DEL GRUPO TESTIGO ANTES Y DESPUÉS  
 DE SU CAPACITACIÓN, CUERNAVACA, MÉXICO. TIEMPO 2

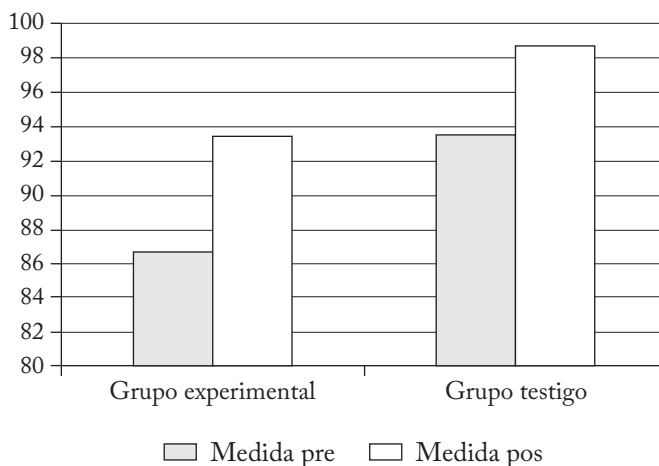
<i>Grupo</i>	<i>Tiempo 2</i>		<i>T de Wilcoxon</i>	<i>Significación p</i>
	<i>Antes</i>	<i>Después</i>		
Testigo	93.46	98.66	-4.045	0.001

FUENTE: elaboración propia.

## COMENTARIOS

En definitiva, como puede observarse en la gráfica 1, el programa de capacitación implantado en este proyecto de investigación influyó positivamente tanto en el grupo experimental de profesionales de enfermería como en el grupo testigo, sien-

GRÁFICA 1  
EFECTO EN AMBOS GRUPOS ANTES Y DESPUÉS DE LA CAPACITACIÓN  
(PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO DEL INDICADOR DE TRATO DIGNO),  
CUERNAVACA, 2009



FUENTE: elaboración propia.

do las puntuaciones medias obtenidas después de la capacitación significativamente más elevadas en ambos grupos.

El curso de capacitación fue efectivo pues se incrementaron las competencias respecto al trato digno desde la perspectiva de los pacientes o sus familiares. Además, el objetivo general del proyecto de investigación se cumplió, pues se evaluó la eficacia del programa de intervención, diseñado para una muestra del personal de enfermería que labora en unidades de primer nivel de los servicios de salud de Morelos, demostrándose así la idoneidad de los procedimientos de entrenamiento utilizados en dicho programa. Es de mencionar algo importante: se proporcionaron, además, técnicas a los asistentes para controlar el estrés, contribuyendo con ello a que los profesionales de enfermería establezcan relaciones interpersonales adecuadas con el paciente/cliente y/o su familia.

Teniendo en cuenta que actualmente todos los centros de salud en estudio atienden principalmente a personas afiliadas al Sistema de Protección Social en Salud, quienes tienen derechos explícitos dentro del marco legal (entre los cuales se contempla un trato adecuado por parte del personal de salud), este tipo de intervenciones denota la contribución para lograr los objetivos establecidos para el cumplimiento de los indicadores de calidad por parte del personal de enfermería.

Considerando al factor humano como la parte fundamental que da la característica de adaptabilidad a un sistema de salud, los prestadores de servicios tienen

la capacidad de resistirse o bien aprender y cambiar como resultado de la experiencia; por tanto, es importante seguir considerando diversas estrategias de capacitación continua y sensibilización del personal de enfermería de primer nivel de atención, con la finalidad de concientizar a este grupo laboral acerca de la importancia de otorgar un trato digno claramente percibido por los usuarios de las unidades de salud, pues se trata de un derecho enmarcado en la legislación nacional.

Como lo señalan Serrano y Loriente (2008), la satisfacción expresada por los usuarios en cada una de las tres dimensiones del servicio (instalaciones, organización y acto médico) tiene una relación conocida y estadísticamente significativa con la satisfacción global, por tanto es necesario también fortalecer la percepción de los usuarios sobre las instalaciones y la organización del servicio a fin de aumentar la calidad en las unidades de primer nivel de atención. Ésta es una tarea pendiente y merecedora de investigaciones como la presente.

También es importante señalar que los resultados analizados en el presente proyecto permitieron identificar áreas de oportunidad para fortalecer las competencias de trato digno otorgado por el personal de enfermería.

Por otra parte, a pesar de que se está innovando en la evaluación del Indicador de Trato Digno en unidades de primer nivel de atención, resultó alentador tanto para las propias enfermeras como para las autoridades la obtención de resultados altamente positivos, pues en bastantes de las unidades se alcanzó un nivel de cumplimiento de 100% en este indicador.

Es preciso mencionar también el empleo del instrumento de trato digno en otras ocasiones y circunstancias. Por ejemplo, Bernal, Ramírez y Ramírez (2011) evaluaron el comportamiento de las enfermeras en cuanto a la interrupción legal del embarazo, encuestando a 54 usuarias de este servicio en un hospital materno infantil de la Ciudad de México: 96% de ellas se sintieron satisfechas al respecto, inclusive en un trance tan difícil como el mencionado.

En los diseños cuasi experimentales, como el presente, en los cuales se toman grupos naturales (es decir, no integrados al azar por los investigadores, o sea, formados de manera asistemática) pueden surgir hipótesis rivales para explicar los resultados. Más específicamente, pueden existir condiciones de comunicación entre los participantes, las cuales podrían nulificar el efecto de la intervención (capacitación); fundamentalmente, podrían presentarse las siguientes posibilidades: difusión e imitación de la intervención (por ejemplo, los participantes en el grupo experimental pueden pasar los materiales a los del control), compensación (los integrantes del grupo testigo pueden intentar desempeñarse mejor para igualar a los del experimental), rivalidad entre los grupos (el grupo testigo puede sentirse menospreciado y, por ende, intentar mostrar su valía mediante el mejor desempeño), o desmoralización del grupo testigo al no ser considerado dentro del



tratamiento (capacitación). Un requisito importante en estos casos es la comunicación o la observación entre los dos grupos (si se desea una explicación más detallada de las fuentes de invalidación consúltese a Arias y Heredia, 2010). En el caso de los grupos participantes en la investigación de la cual se informa aquí, fue difícil la comunicación al tratarse de dos jurisdicciones separadas por varios kilómetros. Además, en cuanto se dio la capacitación al grupo experimental se inició con el testigo. Por tanto, puede asegurarse con mayor certeza la asignación de los cambios a la intervención (capacitación).

Por otro lado, es necesario traer a colación las limitaciones de esta investigación, antes de poder generalizar los resultados. Si bien se trató de amplias muestras, no necesariamente los resultados pueden ser semejantes en otras latitudes. Será necesario efectuar investigaciones semejantes en otras zonas al respecto. Igualmente, se trató de un curso diseñado específicamente a partir del diagnóstico previo. Así, no cualquier curso será exitoso si no parte de una determinación anterior de las necesidades imperantes.

Además, es de esperarse que haya más cambios, tan necesarios y útiles para los/as profesionales de enfermería de los centros de salud del estado de Morelos. El logro obtenido es loable, pero se debe insistir en la implantación de proyectos de intervención que generen transformaciones en el ámbito organizacional, para tratar dignamente no sólo a los pacientes y sus familiares, sino también al profesional de la salud como un bien valioso y necesario en la prestación de servicios adecuados.

La presente investigación constituye también una comprobación adicional a las pesquisas previas de varios autores (Locke y Latham, 2002) sobre la importancia de fijar metas para incrementar el desempeño, pues, como punto final de la capacitación, cada participante firmó voluntariamente un compromiso de mejorar su actuación profesional. Dicho documento quedó en posesión de cada participante, sin ser conocido por los capacitadores o las autoridades. Así, se comprobó la efectividad, también, de establecer cambios específicos en el comportamiento al final de la capacitación. Muchas investigaciones han demostrado la poca importancia de quién fija las metas, si es la propia persona o alguien más (Locke y Latham, 2006), lo importante es contar con ellas.

Otro aspecto importante al respecto es la retroalimentación de información sobre el desempeño, como lo señalan los autores citados en el párrafo previo. En el caso presente dicho conocimiento se suministró al inicio del curso, como resultado del diagnóstico. Por ende, las enfermeras tuvieron la oportunidad de contar con una evaluación previa y determinar si deseaban superarla mediante su adherencia al Indicador de Trato Digno; es de recordarse un punto: cada enfermera recibió un formato (casi como un diploma) el cual podrían firmar para com-

prometerse a desplegar las competencias mencionadas en el indicador, lo cual constituyó una decisión individual.

La importancia de la fijación de metas en el área de la salud, aunque no dentro de un proceso de capacitación, se presentó también en la unidad de cuidados intensivos de un hospital de Seattle, Estados Unidos, en donde se estableció, mediante un formato, una serie de objetivos diarios para el cuidado de cada paciente, incluyendo médicos, enfermeras y todo el personal involucrado, así como a los familiares. Uno de los resultados fue la disminución de las estancias de 2.3 días a 1.1, otro fue la mayor satisfacción de enfermeras y médicos así como la mayor comunicación entre estos dos grupos (Elliot, Pedak y Allan, 2011).

Es importante mencionar también dos contribuciones adicionales de este capítulo. En primer lugar, se presenta un ejemplo del método de contraprueba simple, el cual casi nunca se indica en los tratados de metodología (una excepción se encuentra en Arias y Heredia, 2010); a este respecto, con frecuencia se llevan a cabo experimentos con un grupo control y uno experimental, cometiéndose una grave falta ética al dejar a los integrantes del grupo control sin tratamiento, especialmente en el campo médico, es decir, se abandonan a su suerte. Por el contrario, con el diseño empleado en la presente investigación se toma en cuenta la aplicación del tratamiento (capacitación) a los participantes en el grupo testigo, salvando así la integridad ética de los investigadores. En el caso presente, además, se espera un mejoramiento de los pacientes en su estado de ánimo, con las consecuencias mencionadas antes sobre su recuperación más pronta.

Otra aportación es la evaluación de los resultados de la capacitación, lo cual no es muy común. Ya desde 1994 Arias Galicia insistió en la confusión generalizada existente entre dar cursos y capacitar: no necesariamente son sinónimos; por ende, es necesario seguir un método para verificar la valía de la intervención (en este caso, la capacitación). La presente investigación se adelantó a las modificaciones a la *Ley Federal del Trabajo* de 2012, las cuales indican en el artículo 153-K, fracción VI, "Evaluar los efectos de las acciones de capacitación y adiestramiento en la productividad dentro de las ramas industriales o actividades específicas de que se trate".

Después de realizar la presente investigación se encontró un artículo de Gibson (2001) en el cual se describe un método y unos resultados semejantes a los informados aquí. Esta autora capacitó sobre la fijación de metas a dos grupos de enfermeras (197 en total) de tres hospitales en Los Ángeles, California, y midió posteriormente la efectividad (tanto individual como del equipo integrado por tres a cinco enfermeras) mediante encuestas a los pacientes; en una reunión entre los dos grupos (experimental y de control) dio a conocer los resultados, y después dio la misma capacitación al grupo de control. Los resultados indicaron

mejoría en la efectividad del trabajo individual (pero no de cada equipo) así como en la autoeficacia. Una posible fuente de invalidación pudo presentarse: la rivalidad, pues al conocerse los resultados de la primera medición antes de la capacitación al grupo testigo, pudo establecerse en éste el deseo de superar al grupo experimental.

Pasando a otro punto, es preciso mencionar también avenidas para investigaciones futuras. Por ejemplo, la enfermería ha sido tradicionalmente una ocupación femenina, sin embargo cada vez más varones se incorporan a esta profesión; entonces, ¿el sexo de quienes atienden a los pacientes influye en la percepción de éstos respecto a la recepción del trato digno? Hay indicios de la nula influencia del sexo del personal de enfermería; por ejemplo, Torres y Rivas (2010) aplicaron un cuestionario a 48 pacientes hospitalizados acerca de su percepción sobre el trato recibido y no encontraron diferencias en relación con el sexo de quienes los atendieron.

Con referencia al sexo, otro interrogante es el relativo al del paciente. Por ejemplo, en un hospital del Estado de México, García y Cortés (2012) entrevistaron a 90 pacientes (56 mujeres y 34 varones) y encontraron una ligera mejor percepción del trato digno por parte de los hombres. El instrumento empleado fue el mismo que en la presente investigación, pero modificado para dar una escala de tipo Likert con cinco opciones de respuesta: 1 = nunca y 5 = siempre.

Volviendo a los resultados de la capacitación, se mejoró el trato a los pacientes, contribuyendo a restablecer su salud, pues está ampliamente demostrada la correlación entre las relaciones interpersonales y el estado de bienestar (véase por ejemplo Matud, Caballeira, López, Marrero e Ibáñez, 2002; Beck, 2007). Además, la soledad se encuentra asociada a la salud deficiente (Segrin y Passlacqua, 2010), así, el trato digno por parte de las enfermeras contribuye a disminuir esta sensación pues varios de los comportamientos van en este sentido: presentarse por su nombre y en forma amable, dirigirse al paciente por su nombre, mostrar interés en su estancia agradable (en la medida de lo posible), darle seguridad, tratarlo con respeto, explicarle en qué consistirá la curación así como los cuidados que deberá observar cuando salga, etcétera.

Por otro lado, los pacientes tienen niveles elevados de estrés por la presencia de la enfermedad o el accidente, entonces, el trato digno puede ayudar a aliviar esa tensión. Aquí es necesario recordar que hay una amplia gama de investigaciones donde se demuestra la relación entre el estrés y la disminución de los mecanismos de inmunidad (entre ellos Segestrom y Miller, 2004), lo cual puede incrementar el riesgo de infecciones nosocomiales así como otro tipo de padecimientos, incluyendo el cáncer. Prevenir el estrés incluso puede ayudar a disminuir los costos de los tratamientos pues el día de estancia en la unidad de salud

disminuye, por un lado, y por el otro, el menor uso de medicamentos también ocasiona menores desembolsos para las unidades de salud (Adams, 2009).

La influencia del trato cordial a los pacientes se puso de manifiesto en una investigación de Van der Meulen, May, de Leeuw, Koole, Oosterom, Hordijk y Ros (2014), quienes capacitaron a un grupo de enfermeras para dar consejería y apoyar a los pacientes con cáncer de cuello después de su tratamiento; mediciones a los 12 y 24 meses posteriores indicaron incrementos en la salud y disminución en los síntomas depresivos de 103 pacientes del grupo experimental, en contraste con 102 personas del grupo de control, quienes no mostraron estas mejoras. Se hace notar, en este caso, la falta ética al dejar a su suerte a los pacientes del grupo de control.

Igualmente, el trato individualizado y cálido, con comunicación abierta y con indicaciones del desarrollo de la enfermedad por parte de las enfermeras capacitadas, condujo a menores reingresos no planeados y la continuidad del tratamiento entre los 600 pacientes diagnosticados con cáncer en Taiwán, al compararlos con 600 pacientes tratados por enfermeras no capacitadas (Chen, Chang, Tsou, Chen y Pai, 2013). Empero, en este caso también se cometió una grave falta ética al abandonar a los integrantes del grupo de control, pues los investigadores deberían haber efectuado una contraprueba simple (Arias y Heredia, 2010), como se hizo en el caso de la investigación de la cual se informa en este capítulo.

Además, existen evidencias de la relación entre el logro de metas y la satisfacción y el bienestar del personal de salud. Por ejemplo, Ter Doest, Maes, Gebhardt y Koelewijn (2006) llevaron a cabo una pesquisa entre 1 036 trabajadores de tres centros encargados de cuidar a personas con discapacidades físicas y/o mentales en Holanda; encontraron claras asociaciones entre el logro de metas personales (desarrollo personal, autoconfianza, relaciones interpersonales y bienestar físico) mediante el trabajo y la satisfacción y el bienestar. Sería importante determinar en muestras semejantes mexicanas si se presentan asociaciones semejantes entre el alto desempeño y la satisfacción y la calidad de vida de los trabajadores.

A este respecto, es de mencionarse también la instauración, desde 1984 (y modificado por decreto presidencial del 7 de marzo de 1997) del Premio Enfermera Isabel Cendala y Gómez, instituido en la Secretaría de Salud para reconocer la labor profesional distinguida de personal de la rama de enfermería en el país. De esta manera no sólo existe la recompensa psicológica y social de los pacientes y sus familiares, sino también del gobierno. Este premio implica también un monto económico.

Igualmente, merece mención una contribución del presente trabajo respecto a la fijación de metas para las enfermeras. En las bases internacionales de artícu-

los sobre este tema sólo pudo localizarse una investigación al respecto, no relacionado con la capacitación sino con el ausentismo. En efecto, Gaudine, Saks, Dawe y Beaton (2013) asignaron a 69 enfermeras de un hospital en Canadá a uno de tres tratamientos: retroinformación sobre su ausentismo y fijación individual de metas, retroinformación sobre su ausentismo y fijación grupal de metas, y ninguna intervención. El ausentismo se vio reducido en los dos primeros grupos, y tuvo influencia en la percepción de justicia y de comodidad.

En el ámbito mundial se ha extendido el énfasis en operar los sistemas de salud con base en evidencias y no con discursos y razonamientos, con la finalidad, entre otras, de establecer políticas públicas e institucionales. México no ha sido la excepción (Frenk, 2007); por lo tanto, con investigaciones como la presente se contribuye a fortalecer, con datos objetivos obtenidos metodológicamente, la certidumbre respecto al mejor trato de los pacientes.

“La medicina basada en evidencias consiste en el empleo consciente, explícito, y juicioso de la mejor evidencia actual para tomar decisiones respecto al cuidado de los pacientes individuales” es la definición ofrecida al respecto por Sackett, Rosenberg, Gray, Haynes y Richardson (1996). Nótese la tautología en el empleo del término “evidencia”.

Además, con este tipo de intervenciones puede cambiar paulatinamente la cultura organizacional. Por ejemplo, Ortega, Alemán, Brito, Rueda, y Salcedo (2011), en un hospital público del estado de Morelos (el mismo donde se llevó a cabo la intervención de la cual se informa en el presente capítulo), encontraron la preponderancia de una cultura de poder (en donde priva la reticencia a las innovaciones así como a la iniciativa del personal), mientras que la cultura preferida por las 39 enfermeras participantes fue la del desempeño (con énfasis en la creatividad, la iniciativa y la colaboración entre los grupos de trabajo) para incrementar la productividad y la eficiencia.

Por todos los resultados expuestos, así como los provenientes de otras investigaciones, se llega a una conclusión: el trato digno por parte de las enfermeras apoya los objetivos trazados en el Plan Nacional de Salud, en beneficio de todas las partes involucradas: pacientes, enfermeras, instituciones y sociedad.

## BIBLIOGRAFÍA

- ADAMS, J. (2009), “Cost Savings from Health Promotion and Stress Management Interventions”, en *OD Practitioner*, núm. 41, pp. 31-37.
- ARIAS GALICIA, L.F. (1989), “Efectos de la fijación de objetivos para los docentes: dos experimentos de campo”, en *Revista Intercontinental de Psicología y Educación*, núm. 2, pp. 243-258.

- ARIAS GALICIA, L.F. (1994), *Capacitación para la competitividad y la colaboración*, México, Asociación Mexicana de Capacitación de Personal.
- ARIAS GALICIA, L.F. (2007), *Metodología de la investigación*, México, Trillas.
- ARIAS GALICIA, L.F. y M.T. PANTOJA SÁNCHEZ (1998), *Didáctica para la excelencia*, México, ECAFSA.
- ARIAS GALICIA, L.F. y V. HEREDIA ESPINOSA (2010), *Administración de recursos humanos para el alto desempeño*, México, Trillas.
- BECK, L. (2007), "Social Status, Social Support, and Stress: A Comparative Review of the Health Consequences of Social Control Factors", en *Health Psychology Review*, núm. 1, pp. 186-207.
- BERNAL BECERRIL, M.L.; A. RAMÍREZ ALBA y G. RAMÍREZ (2011), "Percepción de trato digno de usuarias que acuden al servicio de interrupción legal del embarazo (ILE)", en *Enfermería Universitaria*, vol. 8, núm. 3, ENEO-UNAM, pp. 21-27.
- CHEN, Y.C.; Y.J. CHANG, Y.C. TSOU, M.C. CHEN y Y.M. PAI (2013), "Effectiveness of Nurse Case Management Compared with Usual Care in Cancer Patients at a Single Medical Center in Taiwan: A Quasi-Experimental Study 1", en *Health Services Research*, núm. 13, pp. 202-209.
- ELLIOT, S.; A. PEDAK y G. ALLAN (2011), "A Multidisciplinary Approach to Daily Goal Setting in the Intensive Care Unit", en *Critical Care Nurse*, vol. 31, núm. 2, pp. 12-13.
- FRENK, J. (2007), "Tender puentes: lecciones globales desde México sobre políticas de salud basadas en evidencias", en *Salud Pública de México*, núm. 49, suplemento 1, pp. 14-21.
- GARCÍA GUTIÉRREZ, C. e I. CORTÉS ESCÁRCEGA (2012), "Percepción del usuario del trato digno por enfermería en un hospital del Estado de México", en *Revista Conamed*, vol. 17, núm. 1, pp. 18-23.
- GAUDINE, A.; A.M. SAKS, D. DAWE y M. BEATON (2013), "Effects of Absenteeism Feedback and Goal-Setting Interventions on Nurses' Fairness Perceptions, Discomfort Feelings and Absenteeism", en *Journal of Nursing Management*, vol. 21, núm. 3, pp. 591-602.
- GIBSON, C.A. (2001), "Me and Us: Differential Relationships among Goal-Setting Training, Efficacy and Effectiveness at the Individual and Team Level", en *Journal of Organizational Behavior*, núm. 22, pp. 789-808.
- GIL MONTE, P. (2003), "El síndrome de quemarse por el trabajo (síndrome de *burnout*) en profesionales de enfermería", ponencia presentada en el 1er. Seminario Internacional sobre Estrés e Burnout, Curitiba, Brasil.
- HERNÁNDEZ MENDOZA, E.; A.M. GUTIÉRREZ NAVA y T. RAMÍREZ SÁNCHEZ (2009), "Cuidar de la salud, con calidad", en *Revista de Enfermería del IMSS*, vol. 17, núm. 3, pp. 121-122.

- LEY FEDERAL DEL TRABAJO (2012), disponible en <[http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/125\\_120615.pdf](http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/125_120615.pdf)>.
- LEY GENERAL DE SALUD (2007-2012), disponible en <[http://www.salud.gob.mx/unidades/cdi/legis/lgs/LEY\\_GENERAL\\_DE\\_SALUD.pdf](http://www.salud.gob.mx/unidades/cdi/legis/lgs/LEY_GENERAL_DE_SALUD.pdf)>.
- LOCKE, E.A. y G.P. LATHAM (2002), "Building a Practically Useful Theory of Goal Setting and Task Motivation. A 35-Year Odyssey", en *American Psychologist*, núm. 57, pp. 705-717.
- LOCKE, E.A. y G.P. LATHAM (2006), "New Directions in Goal-Setting Theory", en *Current Directions in Psychological Science*, vol. 15, núm. 5, pp. 265-268.
- MARCO ÉTICO Y LEGAL DE LA PROFESIÓN DE ENFERMERÍA (2012), disponible en <[http://www.pisa.com.mx/publicidad/portal/enfermeria/manual/1\\_1.htm](http://www.pisa.com.mx/publicidad/portal/enfermeria/manual/1_1.htm)>.
- MATUD, P.; M. CABALLEIRA, M. LÓPEZ, R. MARRERO e I. IBÁÑEZ (2002), "Apoyo social y salud: un análisis de género", en *Salud Mental*, núm. 25, pp. 32-37.
- ORTEGA ALTAMIRANO, D.V.; M.L. ALEMÁN ESCOBAR, I. BRITO GARCÍA, C.M. RUEDA NERIA y R.A. SALCEDO ÁLVAREZ (2011), "Cultura organizacional de enfermería dominante en un hospital de la Secretaría de Salud de Morelos, México", en *Salud Pública de México*, vol. 53, núm. 1, pp. 11-16.
- PAPASTAVROU, E. (2012), "A Cross-Cultural Study of the Concept of Caring through Behaviors: Patients' and Nurses' Perspectives in Six Different US Countries", en *Journal of Advanced Nursing*, vol. 68, núm. 5, pp. 1026-1037.
- PUENTES ROSAS, E.; E. RUELAS, T. MARTÍNEZ MONROY y F. GARRIDO (2005), "Trato adecuado: respuesta del sistema mexicano de salud a las expectativas no médicas de sus usuarios", en *Salud Pública de México*, núm. 47, suplemento 1, pp. s12-s21.
- SACKETT, D.L.; W.M. ROSENBERG, J.A. GRAY, R.B. HAYNES y W.S. RICHARDSON (1996), "Evidence Based Medicine: What It Is and What It Isn't. It's about Integrating Individual Clinical Expertise and the Best External Evidence", en *British Medical Journal*, vol. 312, núm. 13, pp. 71-72.
- SECRETARÍA DE SALUD (SSA) (2002), *Programa de Acción: Cruzada Nacional por la Calidad de los Servicios de Salud*, México, SSA.
- SECRETARÍA DE SALUD (SSA) (2007), *Programa Nacional de Salud 2007-2012*, México, SSA.
- SECRETARÍA DE SALUD-DIRECCIÓN GENERAL DE CALIDAD Y EDUCACIÓN EN SALUD (SSA-DGCES) (2008), *Reglamento para la Operación del Programa de Estímulos a la Calidad del Desempeño del Personal de Enfermería*, México, SSA.

- SECRETARÍA DE SALUD-SUBSECRETARÍA DE INNOVACIÓN Y CALIDAD (SSA-SIC) (2003), *Evaluación de la calidad de los servicios de enfermería: tres indicadores de aplicación hospitalaria*, México, SSA.
- SEGESTROM, S.C. y G.E. MILLER (2004), “Psychological Stress and the Human Immune System: A Meta-Analytic Study of 30 Years of Inquiry”, en *Psychological Bulletin*, vol. 130, núm. 4, Washington, APA, pp. 601-630.
- SEGRIN, C. y S.A. PASSLACQUA (2010), “Function of Loneliness, Social Support, Health Behaviors, and Stress in Association with Poor Health”, en *Health Communication*, núm. 25, pp. 312-322.
- SERRANO, R. y N. LORIENTE (2008), “La anatomía de la satisfacción del paciente”, en *Salud Pública de México*, núm. 50, pp. 162-171.
- SIEGEL, S. y N.J. CASTELLÁN (2005), *Estadística no paramétrica*, México, Trillas.
- TER DOEST, L.; S. MAES, W.A. GEBHARDT y H. KOELEWIJN (2006), “Personal Goal Facilitation through Work: Implications for Employee Satisfaction and Well-Being”, en *Applied Psychology: An International Review*, vol. 55, núm. 2, pp. 192-219.
- TORRES MORA, C. y J.G. RIVAS ESPINOSA (2010), “Percepción del paciente hospitalizado sobre el trato digno proporcionado por una enfermera-un enfermero”, en *Revista Mexicana de Enfermería Cardiológica*, vol. 18, núm. 3, pp. 60-64.
- VAN DER MEULEN, C.; A.M. MAY, J.R. DE LEEUW, R. KOOLE, M. OOSTEROM, G.J HORDIJK y W.J.G. ROS (2014), “Long-Term Effect of a Nurse-Led Psychosocial Intervention on Health-Related Quality of Life in Patients with Head and Neck Cancer: A Randomised Controlled Trial”, en *British Journal of Cancer*, núm. 110, pp. 593-601.





## 22. Enriquecimiento del trabajo y productividad en industrias maquiladoras textiles. Un estudio de calidad de vida laboral en el sureste de México

*Francisco Gerardo Barroso Tanoira\**  
*L. Fernando Arias Galicia\*\**

### RESUMEN

La calidad de vida laboral (CVL), entendida como las acciones sistemáticas realizadas por una organización para dar a sus trabajadores más y mejores oportunidades en sus empleos y para poder compaginar su vida personal con el trabajo, es cada vez más importante. Uno de los factores de la CVL es el enriquecimiento del trabajo, referido a la autonomía que un trabajador puede tener sobre las actividades desempeñadas. En el presente estudio, realizado en una maquiladora grande en el sureste de México, se halló que a mayor satisfacción relacionada con el enriquecimiento de trabajo se registró un incremento en el porcentaje de cumplimiento de metas como indicador de la productividad. Entonces, los esfuerzos para dar al personal autonomía en su trabajo se asocian estadísticamente con el aumento en la productividad, lo cual podría incrementar la satisfacción de los trabajadores y la rentabilidad de la empresa. Cabe resaltar que el papel del supervisor, según la varianza explicada, es fundamental para lograr un efectivo enriquecimiento del trabajo.

Palabras clave: calidad de vida laboral, enriquecimiento del trabajo, supervisión, autonomía, productividad.

### ABSTRACT

Quality of work life (QWL), understood as the systematic efforts an organization undertakes for giving its workers more and better opportunities in their jobs so

\* Universidad Anáhuac Mayab.

\*\* Universidad Autónoma del Estado de Morelos.

they could match their life with their work, is everyday more important. One of the QWL factors is job enrichment, which refers to the autonomy a worker could have over the activities she/he performs.

In this research, performed in a large maquiladora in the South East of Mexico, it was found that the higher job enrichment perceived by blue collar workers, the higher rate of goal fulfillment was registered as an indicator of productivity. So, efforts for giving employees autonomy at work are statistically associated with a rise in productivity, which could increase work satisfaction and business profitability. It is important to keep in mind that the supervisor role, according to the explained variance, is fundamental for achieving effective job enrichment.

Key words: quality of work life, job enrichment, supervision, autonomy, productivity.

## INTRODUCCIÓN

La *calidad de vida laboral* (CVL) es un concepto cuya importancia se incrementa día con día en el ambiente de trabajo de las empresas, pues se enfoca hacia los diversos ámbitos en los cuales labora y se desenvuelve el ser humano, abarcando características más allá de las físicas (tales como la iluminación, la temperatura, etc.) (Guízar, 2008). Dada la significación del tiempo empleado por los trabajadores en las organizaciones, existe la posibilidad de la consideración del trabajo como uno de los principales factores de desarrollo y crecimiento personales. Además, como menciona Barroso (2012), la CVL es uno de los cuatro ámbitos a cumplir para que una empresa sea socialmente responsable, pues no es suficiente con pagar al trabajador, sino propiciar su desarrollo integral y apoyarle para compaginar su vida personal con el trabajo; todo lo anterior es requisito indispensable para lograr el desarrollo sostenible como organización. Parte de este desarrollo lo constituye el enriquecimiento del trabajo (Hackman y Oldman, 1975; Guízar, 2008; Robbins y Judge, 2013), el cual es la expansión vertical de las tareas o el grado en el cual un individuo controla la planeación, la ejecución y la evaluación de su trabajo; de esta manera, las tareas pueden organizarse para que el individuo pueda terminar una actividad completa.

Ahora bien, los altos índices de rotación y ausentismo afectan los niveles de productividad en las organizaciones (Robbins y Judge, 2013) —y esto no es la excepción en las maquiladoras yucatecas (Barroso, 2012)—, haciendo difícil el cumplimiento de metas de producción, calidad, costos y entrega a tiempo de los productos. Aunado a esto está el problema de la falta de disponibilidad de mano de obra eficaz y eficiente en el ámbito de la industria maquiladora en el estado de

Yucatán, pues cada vez es más difícil reclutar personas con el perfil adecuado y con las actitudes, los valores y las habilidades requeridas para trabajar en este tipo de industria.

Es probable que las características laborales de las maquiladoras, como son el horario laboral extenso, la distancia entre el centro de trabajo y el lugar de residencia de los empleados, el cumplimiento de las metas y el liderazgo de los jefes y supervisores (comunicación y seguimiento), no estén contribuyendo a la percepción, por parte de los empleados, de una adecuada CVL. Al no cubrir los aspectos básicos o esenciales de la calidad de vida de sus trabajadores, es probable que las empresas les provoquen, en mayor o menor medida, ciertos problemas, los cuales pueden traducirse en baja productividad, pérdida de potencial creativo y, finalmente, renuncias. Esto puede ser significativo entre los empleados de producción si éstos perciben falta de enriquecimiento del trabajo debida a la monotonía de las operaciones propias de las maquiladoras, en especial las textiles, por la poca autonomía en las labores y la escasa o nula oportunidad de ascender a posiciones de mayor responsabilidad, lo cual podría estar asociado a baja productividad y, potencialmente, también a altos niveles de rotación y ausentismo.

En consecuencia, es importante conocer la apreciación de los trabajadores respecto al grado de enriquecimiento de su trabajo, con la finalidad de efectuar recomendaciones a las empresas. Con esta idea en mente se llevó a cabo la presente investigación, cuyos objetivos fueron:

- 1) Determinar la percepción de los trabajadores con respecto al enriquecimiento del trabajo en la empresa bajo estudio.
- 2) Verificar si existe diferencia significativa entre la percepción de enriquecimiento del trabajo entre los trabajadores de las diferentes plantas de la empresa participante.
- 3) Verificar si existe una correlación significativa entre la percepción de enriquecimiento del trabajo, por parte de los trabajadores de producción, y la productividad de éstos.

El estudio puede ser relevante para el diseño de planes de mejoramiento de la calidad de vida laboral, en especial en cuanto a los relacionados con el enriquecimiento del trabajo como vía para la superación del trabajador. Además, los resultados serán útiles para que las empresas de este tipo puedan incrementar su productividad en general, logrando empleados más motivados y productivos.

El conocimiento aquí generado puede llevar a reflexionar sobre la importancia del enriquecimiento del trabajo, a fin de diseñar políticas laborales adecuadas tanto en el ámbito de la empresa como en áreas del sector público y el social. De

igual forma, estas reflexiones podrían incorporarse a los planes de estudio para la formación de directivos, gerentes, supervisores y encargados de la administración del capital humano de las organizaciones.

La relevancia de la presente investigación se pone de manifiesto al considerar una situación trascendente: aunque existe gran variedad y cantidad de información sobre las maquiladoras en general, no se encontraron fuentes relativas a la variable en estudio y su relación con la productividad en el sureste de México.

### *Revisión de la literatura*

El trabajo es una parte esencial de la existencia de los individuos pues provee una forma de vida, recursos para el sostenimiento de las familias y es parte del desarrollo de cada persona (Akdere, 2006). El concepto de CVL se concibe como una filosofía de gestión para mejorar la dignidad del empleado y brindar oportunidades de desarrollo y progreso para las personas; igualmente, puede inducir cambios culturales en la organización (French y Bell, 1996). Guízar (2008) define la CVL como el carácter positivo o negativo de un ambiente laboral, cuya finalidad básica es crear un clima excelente para los empleados, contribuyendo también a la salud económica de la organización. Para Sirgy, Efraty, Siegel y Lee (2001) es simplemente un constructo referente al bienestar de los empleados, mientras Champion-Hughes (2001) la concibe como los intentos sistemáticos realizados por una organización para dar a los trabajadores más y mejores oportunidades en sus empleos, a fin de contribuir a la eficacia general de la organización. Por su parte, Hellriegel y Slocum (2004) indican que la CVL representa la medida en la cual las personas están en posibilidad de satisfacer necesidades personales importantes mediante su trabajo, pues contar con una alta CVL es una meta importante para muchos trabajadores, tanto hombres como mujeres.

En la actualidad se presta mayor interés a la CVL en muchas organizaciones por ser un valor en sí misma, a diferencia de años anteriores, cuando se buscaba sólo la relación con el rendimiento. Los trabajadores se sienten satisfechos en su trabajo si consideran que se les paga y trata bien o porque ascienden, aprenden y son quienes producen o rinden más. Por el contrario, los trabajadores que se sienten mal pagados, mal tratados, atascados en tareas monótonas o sin posibilidades de ampliar horizontes de comprensión de su labor, son quienes rinden menos y son improductivos (Robbins y Judge, 2013).

El grado de satisfacción o insatisfacción varía mucho de persona a persona, si bien hay ciertas tendencias generales en la población, pues se han encontrado correlaciones positivas, aunque débiles, entre la satisfacción laboral y las variables de edad, género, experiencia laboral y nivel ocupacional (Robbins y Judge, 2013).

La tendencia general es encontrar mayor peso de los aspectos intrínsecos (reto, empleo de la creatividad, toma de decisiones, etc.) del trabajo y, en menor medida, los extrínsecos (relaciones con el supervisor y los compañeros, políticas salariales, etc.) sobre la satisfacción.

*Factores que integran el concepto de calidad de vida laboral*

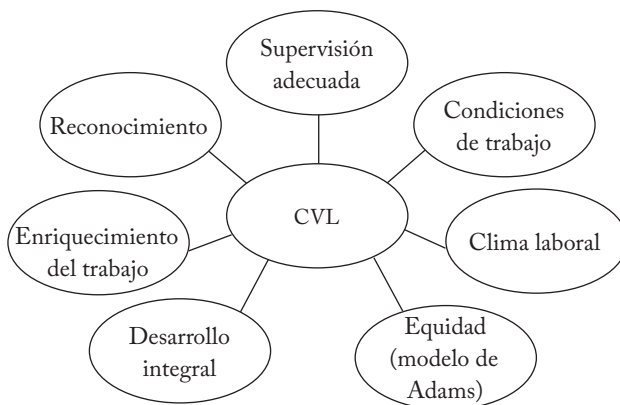
Los elementos de un programa de CVL comprenden aspectos tales como comunicación abierta, sistemas equitativos de premios, interés por la seguridad laboral de los trabajadores y la participación de éstos en el diseño de puestos (Guízar, 2008). Muchos de los programas actuales de CVL se centran en el enriquecimiento del trabajo, pues aparte de los tendientes a mejorar el sistema sociotécnico del trabajo, dichos programas suelen hacer hincapié en el desarrollo de habilidades, la reducción del estrés ocupacional y el establecimiento de relaciones más cooperativas entre los directores y los empleados.

Durante la evolución de la administración, las primeras etapas se basaron en la división total del trabajo, una jerarquía rígida y la estandarización de la mano de obra para alcanzar objetivos de eficiencia; ésta fue la etapa de la denominada administración científica, propugnada por Taylor (1911). En cambio, para Guízar (2008), los esfuerzos para lograr una adecuada CVL producen un ambiente más humano al tratar de cubrir tanto las necesidades prioritarias de los trabajadores como las de otro nivel, ofreciendo un ambiente estimulante para mejorar sus capacidades. En este capítulo se tomó como base el modelo de dicho autor, pues distingue los factores integrantes del constructo de CVL de manera que cada uno pueda tomarse como una variable y aplicarse por separado; empero, si la situación lo requiere, puede también considerarse de manera global (véase la figura 1).

A continuación se describe cada uno de los factores de CVL del citado modelo:

- *Enriquecimiento del trabajo.* Hackman y Oldman (1975) y Robbins y Judge (2013) lo conceptúan como la expansión vertical de las tareas, esto es, el grado en el cual el trabajador controla la planeación, la ejecución y la evaluación de su trabajo. Se organizan las tareas de forma tal que el individuo pueda terminar una actividad completa en vez de tareas fragmentadas, como es el caso típico de una cadena de producción. De acuerdo con Hackman y Oldman (1975), el enriquecimiento del trabajo se corresponde con cinco factores: variedad en las habilidades requeridas, integridad del trabajo (en vez de fragmentación), importancia, autonomía y retroinformación.

FIGURA 1  
FACTORES DE LA CALIDAD DE VIDA LABORAL



FUENTE: elaboración propia con base en Guízar (2008).

- *Reconocimiento*. Es un motivador potente (Robbins y Judge, 2013). Consiste en la atención personal del superior al subordinado manifestando interés, aprobación y aprecio por el trabajo bien hecho.
- *Supervisión*. Una adecuada supervisión reclama más conocimientos, habilidad, sentido común y previsión que casi cualquier otra clase de trabajo. El éxito del supervisor en el desempeño de sus deberes determina el éxito o el fracaso de los programas y objetivos de la organización.
- *Condiciones de trabajo*. Se entiende este concepto como cualquier característica del mismo con posibilidades de tener una influencia significativa en la eliminación de riesgos para la seguridad y salud del trabajador.
- *Clima laboral*. Para Aguado (2005) es la expresión de la opinión del personal con respecto al estilo de liderazgo del jefe, la relación con los demás en la organización, la rigidez o flexibilidad de la organización, así como las opiniones con respecto a la relación con los compañeros.
- *Desarrollo integral del trabajador*. Un programa de desarrollo profesional y personal debe considerarse para satisfacer las necesidades de quienes laboran en una organización, así como de la organización misma (Bohlander, Snell y Sherman, 2001).
- *Equidad*. El modelo de Adams (1963), tomado como referencia y en el cual se basa Guízar (2008), manifiesta y se enfoca en el criterio que se forma la persona en función de las recompensas recibidas, comparándolas con las otorgadas a otras personas realizando la misma labor o con aportes semejantes. Es necesario recordar: la remuneración afecta el compor-

tamiento de las personas, y puede convertirse en un medio para atraer y retener al personal y motivarlo para lograr mejores niveles de desempeño.

Las principales ventajas obtenidas con la CVL, según Sotomayor (2004), consisten en desarrollar al trabajador, motivarlo, mejorar la ejecución de sus funciones, actividades y tareas, disminuir la rotación y el ausentismo del personal en la organización, disminuir el número de quejas y de horas muertas, incrementar la satisfacción en el empleo y, por consiguiente, lograr mayor integración y participación del personal en asuntos de la empresa, incrementando así la productividad en la organización.

Por su parte, el líder debe orientarse a desarrollar de manera integral al individuo favoreciendo la vivencia de valores humanos con el propósito de alcanzar un equilibrio de éste con la sociedad. Se trata de ayudar a las personas a desarrollar una identidad cultural y participar con mayor responsabilidad social, buscando el desarrollo sostenible de su organización. De esta manera, puede decirse que la CVL es una filosofía de vida tanto organizacional como individual.

### *Enriquecimiento del trabajo y ampliación del puesto*

Ahora bien, se hace necesario distinguir entre dos conceptos aparentemente semejantes. El enriquecimiento del trabajo es un tema que cobra especial importancia por el interés actual sobre la CVL. Herzberg (citado por Robbins y Judge (2013) acuñó el término basándose en su investigación de los factores motivadores y los higiénicos expresados en su teoría bifactorial de la satisfacción (véase Herzberg, Mausner y Snyderman, 1959). Oldham, Hackman y Pearce (1976), Hackman y Oldham (1975) establecieron cinco componentes del enriquecimiento del trabajo: diversidad de acciones y habilidades, inicio y terminación de la tarea completa (en lugar de la fragmentación, como la propugnada por Taylor [1911]), significación de la misma tarea (o sea, repercusiones positivas para la organización o las personas), autonomía y retroinformación. Por lo tanto, el enriquecimiento significa agregar motivadores adicionales a un empleo para hacerlo más gratificante; sin embargo, ha sido aplicado a casi cualquier esfuerzo relacionado con la humanización del trabajo.

Para Robbins y Judge (2013), el enriquecimiento del trabajo se refiere a la expansión vertical de las tareas, esto es, aumentar el grado en el cual el trabajador controla la planeación, la ejecución y la evaluación de sus labores, como ha quedado dicho. En un trabajo enriquecido, entonces, se organizan las tareas de modo



que el empleado pueda terminar una actividad completa aumentando su libertad e independencia, así como sus responsabilidades, dándole retroalimentación para evaluar y corregir su propio desempeño. Para Guízar (2008), esto genera muchos beneficios: *a*) estimula el crecimiento y la autorrealización del individuo; *b*) aumenta la motivación interna para trabajar productivamente; *c*) el trabajador tiende a desempeñar mejor su tarea y a sentirse más satisfecho; *d*) la rotación, el ausentismo y las quejas tienden a reducirse; *e*) la productividad tiende a aumentar, y *f*) la sociedad se beneficia con mejores personas y productos de calidad.

Sin embargo, las limitantes de los programas de enriquecimiento del trabajo son: la incapacidad de algunos individuos para tolerar mayor responsabilidad, la falta de iniciativa y hasta la poca voluntad para desempeñar tareas más complejas, como lo hicieron notar Hackman, Oldham, Janson y Purdy (1975), o de integrarse al grupo de trabajo, con tendencia a renunciar o aislarse. Otros aspectos importantes para lograr un alto desempeño cuando se enriquece el trabajo están constituidos por la satisfacción con la remuneración, sin temor al despido, y apoyo del supervisor y los compañeros, según encontraron Oldham, Hackman y Pearce (1976) en una investigación llevada a cabo con 201 empleados de una institución bancaria en Estados Unidos.

Siguiendo con la diferenciación de conceptos, para Dessler (2009) la ampliación del puesto significa asignar a los trabajadores actividades adicionales del mismo nivel, aumentando así el número de acciones que desempeñan, lo cual para Robbins y Judge (2013) es ampliar horizontalmente los trabajos y la expansión de las tareas en el mismo nivel de complejidad. Por ende, aunque la ampliación del puesto ataca la falta de diversidad en puestos con actividades demasiado especializadas o monótonas, no hace mucho por infundir retos o un significado en las actividades del trabajador.

Los dos enfoques, enriquecimiento del trabajo y ampliación del puesto, pueden combinarse entre ellos, aumentando el número de tareas y agregando motivadores: libertad, responsabilidad y significado al trabajo. La diferencia entre estos dos conceptos permite una suposición: el enriquecimiento del trabajo se encamina a satisfacer necesidades de más alto orden, en tanto que la ampliación del puesto se concentra en agregar tareas al trabajo del empleado con el fin de incrementar su variedad. Esto puede verse reflejado en el Modelo del Coeficiente de Potencial Motivador de Hackman y Oldham (1975), en el cual puede apreciarse que la variedad de la tarea incrementa dicho coeficiente, pero su influencia en la motivación del individuo es menor al de la autonomía y la retroalimentación.

Por otro lado, existen resultados contradictorios en cuanto a la influencia de los datos demográficos (principalmente: sexo, edad y antigüedad) sobre las acti-

tudes y el desempeño de los trabajadores. Algunas investigaciones han encontrado diferencias, mientras otras no. Por ejemplo, Alonso (2008) encontró mayor satisfacción en el trabajo en las mujeres así como entre los mayores de 45 años y los de mayor antigüedad al investigar a 80 empleados administrativos de la Universidad de Huelva, España; sin embargo, los resultados no fueron significativos desde el ángulo estadístico. También en ese país, Moreno, Ríos, Canto, San Martín y Perles, F. (2010) efectuaron una investigación entre 250 inmigrantes, principalmente de América Latina, laborando en trabajos poco calificados, y encontraron diferencias entre mujeres y hombres en cuanto a la satisfacción, así para las féminas los factores con mayor peso fueron: agotamiento (-.558), falta de estabilidad (-.248), satisfacción con el tiempo de ocio (.211) y control estricto (-.187); en cambio para los varones, los pesos fueron: satisfacción con el tiempo de ocio (.558), falta de estabilidad (-.335), eficacia profesional (.286) y despersonalización (-.192).

Sloane y Williams (2000) también encontraron diferencias entre las mujeres y los hombres: las primeras mostraron mayor satisfacción en el trabajo, pese a contar con salarios más bajos. Esta investigación tomó una muestra de 3 678 trabajadores británicos.

Con base en todo lo anterior, se establecieron las hipótesis siguientes:

- 1) Se presentará una correlación significativa entre la percepción de los trabajadores del grado de enriquecimiento del trabajo y el alcance de las metas de trabajo.
- 2) Se presentará una correlación significativa entre la percepción de los trabajadores del grado de enriquecimiento del trabajo y el cumplimiento del costo.
- 3) Habrá diferencias significativas entre los resultados de enriquecimiento del trabajo clasificados por las variables demográficas: sexo, edad y planta.

Las hipótesis nulas indican la ausencia de las asociaciones mencionadas.

## MÉTODO

### *Tipo y diseño del estudio*

Este trabajo es parte de una investigación más amplia para verificar la influencia de un programa de mejoramiento de la CVL, llevado a cabo por la empresa, sobre

la productividad; lo aquí presentado sólo se referirá a la relación entre el enriquecimiento del trabajo y aquélla. Es de tipo descriptivo y correlacional. El diseño fue *ex post facto* pues los investigadores no tuvieron injerencia en la manipulación de las variables: sólo las registraron. Además la investigación fue transversal pues se obtuvo la información en un solo momento (Hernández, Fernández y Baptista, 2010).

### *Participantes*

Esta investigación se desarrolló en una maquiladora grande de exportación, ubicada a 45 minutos de la ciudad de Mérida, Yucatán, México. Es parte de un estudio de CVL. Esta empresa, en el momento del estudio, contaba con 2 184 empleados de producción, divididos en cinco plantas.

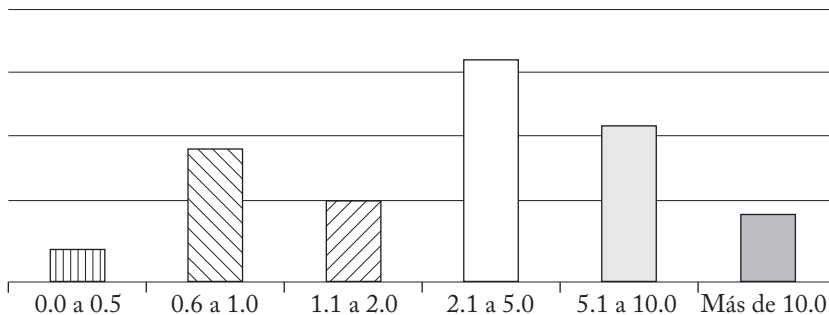
Se realizó el cálculo de una muestra con 95% de confiabilidad y un error máximo permitido de 5%, con probabilidades  $p$  y  $q$  de 0.5 cada una, de un universo de 2 184 trabajadores laborando en las plantas de la empresa en el momento del estudio; se obtuvo una muestra de 329 individuos distribuidos de la siguiente forma: 22 de la planta de corte de prendas; 95 de costura; 104 de lavandería; 49 de *dry process* (acabados y efectos especiales en las prendas) y 59 de *after care* (etiquetado, empaque y preparación para la distribución); 62% del total de trabajadores fueron hombres. Los datos para antigüedad y edad pueden apreciarse en las gráficas 1 y 2.

### *Instrumentos y procedimiento*

Para medir el enriquecimiento del trabajo se utilizaron 14 reactivos (véase la tabla 1) del instrumento diseñado y validado por Barroso (2009), el cual consta de 60 preguntas con escala Likert y abarca las siete variables de CVL de Guízar (2008). Sin embargo, en esta investigación sólo se tomaron los reactivos pertenecientes al factor de enriquecimiento del trabajo. En la escala utilizada, 1 significa “muy insatisfecho” o “totalmente en desacuerdo”, 2 es “insatisfecho” o “en desacuerdo”, 3 indica “satisfecho” o “de acuerdo” y 4 se refiere a “muy satisfecho” o “totalmente de acuerdo”. Cabe mencionar que cinco preguntas (8.33%) se redactaron de manera inversa para verificar si quien respondió estaba prestando atención a la lectura. No obstante, se recodificaron para dar el mismo sentido; en otras palabras, a mayor puntuación, menor es la percepción del contenido del reactivo.

La validez de contenido para enriquecimiento del trabajo se verificó por el juicio de tres expertos (Hernández *et al.*, 2010) y además se realizó una valida-

GRÁFICA 1  
 ANTIGÜEDAD DE LOS PARTICIPANTES. EMPRESA MAQUILADORA  
 DE ROPA EN YUCATÁN (N = 329)

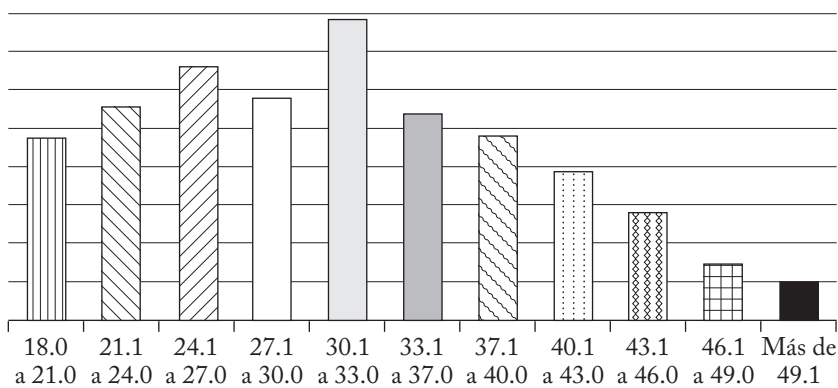


Antigüedad (años) y su porcentaje de frecuencia

- |                   |                   |                    |
|-------------------|-------------------|--------------------|
| ▨ 0.0 a 0.5, 3.8  | ▧ 1.1 a 2.0, 11.4 | ▩ 5.1 a 10.0, 22.8 |
| ▩ 0.6 a 1.0, 13.4 | ▨ 2.1 a 5.0, 33.3 | ▧ Más de 10, 9.3   |

FUENTE: elaboración propia.

GRÁFICA 2  
 EDAD DEL PERSONAL DE LA PLANTA. EMPRESA MAQUILADORA  
 DE ROPA EN YUCATÁN (N = 329)



Edad (años) y su porcentaje de frecuencia

- |                     |                     |                    |
|---------------------|---------------------|--------------------|
| ▨ 18.0 a 21.0, 9.5  | ▩ 30.1 a 33.0, 15.6 | ▧ 43.1 a 46.0, 5.8 |
| ▩ 21.1 a 24.0, 11.2 | ▧ 33.1 a 37.0, 10.8 | ▨ 46.1 a 49.0, 3.1 |
| ▧ 24.1 a 27.0, 13.2 | ▨ 37.1 a 40.0, 9.5  | ▧ Más de 49.1, 2.0 |
| ▨ 27.1 a 30.0, 11.5 | ▧ 40.1 a 43.0, 7.8  |                    |

FUENTE: elaboración propia.

ción por constructo al administrar una prueba piloto a diez trabajadores por planta designados al azar, haciendo un total de 50 (15% de la muestra).

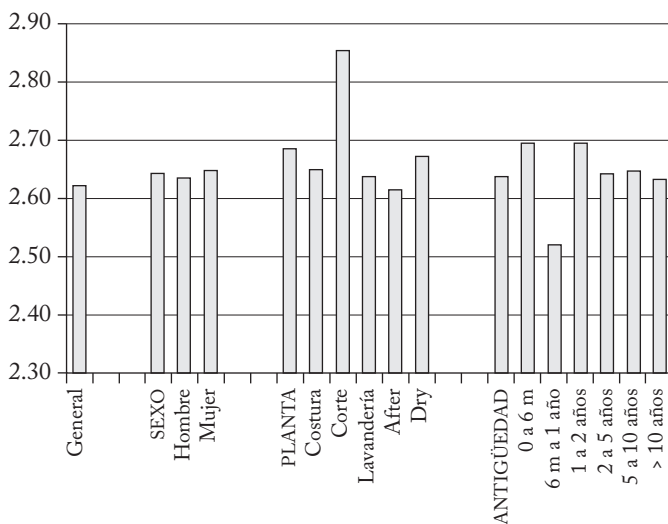
Se decidió efectuar un análisis factorial exploratorio con la finalidad de determinar si podía descomponerse en escalas semejantes a las propuestas por Hackamn y Oldham (1975). Al efecto se llevó a cabo esta técnica empleando el método de componentes principales y rotación varimax, tomando los coeficientes mayores a 0.30 (véase la tabla 1). Las categorías resultantes (comunicación, influencia del supervisor, relación con los demás, trabajo en equipo y trabajo rutinario) son consistentes con los conceptos teóricos expresados en la revisión de la literatura, por lo cual se considera comprobada la validez de constructo.

Luego del estudio piloto, los cuestionarios fueron administrados a los trabajadores por uno de los investigadores, un equipo de tres tesis y por los dos psicólogos laborales de la empresa, cuidando no afectar las actividades de producción.

Como variables dependientes se consideraron el porcentaje de cumplimiento de metas de producción y el porcentaje del costo.

Por otro lado, también se verificó la no existencia de factores o eventualidades cuya presencia pudiera ocasionar tendencias o resultados sesgados (Arias, 2001).

GRÁFICA 3  
PROMEDIOS DEL ENRIQUECIMIENTO DEL TRABAJO SEGÚN LAS VARIABLES  
DEMOGRÁFICAS. EMPRESA MAQUILADORA EN YUCATÁN (N = 329)



FUENTE: elaboración propia.

Luego de los datos descriptivos, se procedió a calcular la correlación de Pearson entre los resultados del cuestionario para enriquecimiento del trabajo y los registros de productividad individual (cumplimiento de metas y del costo).

Para la validación del constructo, la confiabilidad y las correlaciones, se empleó el programa estadístico SPSS.

Por otra parte, también se llevó a cabo una serie de entrevistas para obtener respuestas cualitativas; las preguntas abiertas se agruparon por frecuencia de mención en ideas clave representativas (Álvarez, 2003).

## RESULTADOS

En la gráfica 3 se muestran los resultados de la variable enriquecimiento del trabajo por sexo, planta y antigüedad. Al inicio de cada sección demográfica se incluye el promedio de la misma.

El promedio general por sexo fue de 2.64, siendo el promedio para los hombres mayor que el de las mujeres, quedando en 2.66 y 2.62 respectivamente, aunque no hubo diferencia significativa entre ambos resultados pues la semejanza fue de .04. El promedio por planta para esta variable fue de 2.68, encontrándose en la de “corte” el promedio más alto con 2.85, y la de promedio más bajo la de *after care* con 2.61; empero, no se encontraron diferencias estadísticamente significativas entre las plantas.

Con respecto a la antigüedad, los rangos fueron formados de la siguiente manera: 1) hasta seis meses; 2) más de seis meses, hasta un año; 3) más de un año, pero dos como máximo; 4) más de dos, pero cinco como máximo; 5) más de cinco, pero diez como máximo, y 6) más de diez años. El promedio de esta variable fue de 2.64.

Al realizar un análisis de varianza (Anova;  $F = -2.231, p < 0.05$ ) se encontró una diferencia significativa entre el personal con antigüedad de seis meses a un año (2.52) y quienes habían laborado entre un año y dos como máximo (2.69). No obstante, desde el ángulo práctico, la diferencia fue mínima (.17); por tanto, la significación práctica puede considerarse inexistente.

### *Análisis factorial*

Los resultados de los 14 reactivos del cuestionario de CVL (Barroso, 2009) de los 329 participantes se clasificaron en cuatro factores, los cuales fueron denominados: 1) comunicación y facilidades brindadas por la empresa para realizar las tareas, 2) apoyo del supervisor para realizar las tareas, 3) esfuerzo personal y

trabajo en equipo y 4) trabajo rutinario; estos cuatro factores fueron responsables de 52.8% de la varianza explicada. En la tabla 1 aparecen los factores con los ítems que los integran, la matriz de componentes rotados, el promedio de dichos ítems y la varianza explicada por cada uno.

Aunque no se trató de verificar si los reactivos empleados se ajustaban al modelo de Hackamn y Oldham (1975) en la presente investigación, sí puede apreciarse una similitud con algunos. Así, el segundo factor resultante puede equipararse al de autonomía, el tercer factor puede asemejarse al de empleo de diferentes habilidades, y el último claramente se refiere a la variedad (pues es preciso recordar la recodificación de este reactivo para tener una escala de puntuaciones de mayor a menor). En el presente caso, el primer factor constituye una nueva faceta.

En la tabla 2 se presentan los promedios de cada factor. Además, se interpreta el resultado según la escala proporcionada para este efecto, la cual va de 1 a 4; esta última calificación equivale a "satisfacción".

Puede verse que los trabajadores están satisfechos con la comunicación, las facilidades que brinda la empresa para realizar tareas, el apoyo del supervisor y el esfuerzo personal, así como la posibilidad de trabajo en equipo y la variedad de las tareas, pues el reactivo original fue recodificado para dar la idea de mayor a menor. La varianza explicada por estos cuatro factores es de 52.8 por ciento.

Para las correlaciones, se tomaron los promedios de cada trabajador en cuanto al enriquecimiento del trabajo, así como el porcentaje de cumplimiento del costo, el porcentaje de alcance de metas y la tasa de ausentismo, también en porcentaje. Otras variables como el porcentaje de quejas o rechazos, al igual que la eficiencia global, se obtienen por planta, es decir, es el agregado de todos los trabajadores; por tanto no fue posible obtener las correlaciones pues las variaciones son colectivas en vez de individuales.

Las correlaciones significativas fueron: entre enriquecimiento del trabajo y porcentaje de alcance de metas (0.605); enriquecimiento del trabajo y porcentaje de cumplimiento del costo (0.838), y porcentaje de alcance de metas *versus* porcentaje de cumplimiento de costo (0.528); las correlaciones mencionadas son significativas a  $p < 0.01$  (véase la tabla 3). Todo lo anterior sugiere beneficios importantes del enriquecimiento del trabajo para la empresa.

## RESPUESTAS CUALITATIVAS

De quienes respondieron, los comentarios relacionados con enriquecimiento del trabajo están representados por las siguientes ideas clave, junto con su frecuencia de mención entre paréntesis:

**TABLA 1**  
**RESULTADOS DEL ANÁLISIS FACTORIAL**  
**MATRIZ DE COMPONENTES ROTADOS. EMPRESA MAQUILADORA EN YUCATÁN (N = 329)**

Núm. pregunta	Ítems	Factores				Variable resultante	Varianza explicada (%)
		1	2	3	4		
2	La cantidad de trabajo que desempeño	0.587	0.168	0.091	0.188	Comunicación y facilidades que da la empresa para realizar tareas	16.9
5	La presión para lograr mis metas de producción	0.661	0.221	0.001	-0.081		
10	La claridad con que me dicen lo que tengo que hacer	0.751	0.168	0.138	-0.005		
13	Las facilidades que me da la empresa para realizar mi trabajo	0.700	0.062	0.196	0.238		
43	La capacitación es adecuada para el trabajo que realizo	0.460	0.135	0.165	0.460	Apoyo del supervisor para realizar diferentes tareas	16.0
34	Tengo la libertad para decidir cómo hacer las cosas en mi trabajo	0.244	0.367	0.129	-0.090		
48	Mi supervisor me ayuda a hacer mi trabajo cuando lo necesito	0.028	0.756	-0.044	0.198		
50	Cuando algo sale mal, el supervisor ayuda en lugar de regañar	0.145	0.719	0.067	0.130		
52	El supervisor ayuda a que exista comunicación entre los trabajadores	0.162	0.637	0.326	-0.097		
55	Mi supervisor me enseña cómo se hace el trabajo cuando no sé hacerlo	0.235	0.648	0.196	0.076		
19	La posibilidad de desarrollar diferentes habilidades	0.366	0.029	0.662	-0.128	Esfuerzo personal y trabajo en equipo	11.3
23	El espíritu de cooperación entre los compañeros de trabajo	-0.028	0.178	0.739	0.149		
44	Subir de puesto es según mi esfuerzo en el trabajo	0.134	0.164	0.567	0.195		
31	En mi trabajo hago lo mismo todos los días	0.082	0.085	0.114	0.862	El trabajo rutinario	8.6

Varianza total explicada: 52.8%.

NOTA: reactivos recodificados: 2, 5 y 31.

FUENTE: elaboración propia.



TABLA 2  
FACTORES Y RESULTADOS. ENRIQUECIMIENTO DEL TRABAJO

<i>Factores resultantes</i>	<i>Promedio</i>	<i>Interpretación</i>	<i>Varianza explicada (%)</i>
Facilidades brindadas por la empresa	2.72	Satisfacción	16.90
Apoyo del supervisor	2.59	Satisfacción	16.00
Esfuerzo personal y trabajo en equipo	2.72	Satisfacción	11.30
Trabajo variado	2.23	Satisfacción	8.60
Total			52.80

NOTA: el reactivo del último factor fue recodificado; originalmente dice "Trabajo rutinario".  
FUENTE: elaboración propia.

TABLA 3  
CORRELACIONES DE PEARSON ENTRE EL ENRIQUECIMIENTO EN EL TRABAJO  
Y LOS FACTORES DE LA PRODUCTIVIDAD. EMPRESA MAQUILADORA  
EN YUCATÁN (N = 329)

	<i>Puntaje enriquecimiento del trabajo</i>	<i>Porcentaje de cumplimiento del costo</i>	<i>Porcentaje de alcance de metas</i>
Puntaje de enriquecimiento del trabajo	1		
Porcentaje de cumplimiento del costo	.838*	1	
Porcentaje de alcance de metas	.605*	.528*	1

\*  $p < 0.01$ .

FUENTE: elaboración propia.

- 1) La empresa me permite aprender a hacer más cosas relacionadas con mi trabajo (88%).
- 2) Los trabajadores se enteran de lo que sucede, las noticias y eventos (83%).
- 3) Estoy satisfecho con lo que la empresa me permite hacer (82%).
- 4) El supervisor nos dice qué tal estamos haciendo las cosas (79%).
- 5) El ambiente entre compañeros es agradable (76%).
- 6) El trabajo es el mismo todos los días (69%).
- 7) La capacitación es buena, pero insuficiente (57%).

Puede verse la similitud entre las respuestas cualitativas y las obtenidas por el aspecto cuantitativo.

## COMENTARIOS

De modo general, por lo que puede apreciarse en la figura 1, los trabajadores se encuentran satisfechos con respecto a la variable enriquecimiento del trabajo. Esto, de acuerdo con Robbins y Judge (2013), Sotomayor (2004) y Guízar (2008), los resultados del análisis factorial y los resultados cualitativos, se debe a su satisfacción con la comunicación y las facilidades otorgadas por la empresa. Perciben apoyo del supervisor y se fomenta el esfuerzo personal y el trabajo en equipo, aunque con limitaciones. Se les proporciona retroalimentación; así, cada trabajador puede evaluar y corregir su propio desempeño.

Se encontró que, con referencia a la variable “Enriquecimiento del trabajo”, la mayoría de los empleados de la maquiladora están satisfechos con la capacitación recibida, aunque demandan más. Asimismo, están satisfechos con las facilidades otorgadas por la empresa para realizar sus labores, las posibilidades para desarrollar diferentes habilidades, la claridad con que se les dan las órdenes y esquemas de trabajo, así como con los sistemas de promoción según el esfuerzo en el trabajo.

En cuanto al sexo, los resultados aquí expresados concuerdan con otras pesquisas en las cuales las diferencias han sido mínimas. Por ejemplo, en una investigación entre 21 países (ninguno de América Latina) Sousa y Sousa (2000) encontraron diferencias mínimas entre la satisfacción en el trabajo entre mujeres y hombres, una vez controlado el efecto de diversas variables tales como: escolaridad, número de horas trabajadas a la semana, labores peligrosas, etc. En algunos países las mujeres denotaron mayor satisfacción, aunque las diferencias no llegaron a 10% del indicador; en otras naciones la situación fue a la inversa; sólo en España los varones superaron a las féminas en 11% del indicador de satisfacción.

Llama la atención la diferencia significativa entre los empleados de más de seis meses hasta un año con respecto a los demás rangos, lo cual puede deberse a un cierto desencanto después de las altas expectativas iniciales, es decir, que la empresa no haya podido satisfacer sus ideales en cuanto a enriquecimiento del trabajo; al parecer, después de esa etapa hubo adaptación a la forma de trabajar de la organización y mayor realismo. No obstante, la diferencia entre las puntuaciones es mínima.

Ahora bien, los recursos destinados a la capacitación pueden ser una inversión si a la larga se traducen en el enriquecimiento de la función del trabajador, estimulando su crecimiento personal y su autorrealización, favoreciendo el mejor desempeño de sus tareas así como mayor satisfacción con el trabajo. De esa manera puede incrementarse su capacidad y voluntad para participar eficazmente

en las actividades vitales de la empresa. Desde este punto de vista, el enriquecimiento del trabajo puede asociarse al incremento de la actitud emprendedora y a la innovación por parte de los trabajadores; por lo tanto, si una empresa quiere mejorar sus productos y sus procesos y que la innovación sea un hábito en vez de un evento aislado, debe fomentar el enriquecimiento del trabajo. Aun en las maquiladoras, las cuales se caracterizan por el trabajo rutinario, es posible innovar algún producto, proceso o la forma de administración.

Según los resultados, existe cierta libertad para decidir cómo realizar las tareas; no obstante, también hay presión para lograr las metas, lo cual se vuelve un punto crítico a pesar de la presencia de cierta rutina como característica de una maquiladora; sin embargo, los trabajadores están satisfechos con lo que la empresa les permite hacer, lo cual es un punto interesante porque al parecer se adaptan y conforman con los lineamientos de la empresa y, sin embargo, perciben como libertad dentro de ciertos límites. La cultura del lugar (idiosincrasia) puede ser la responsable de esta situación, lo cual podría ser objeto de un estudio posterior.

Desde el punto de vista de los investigadores como observadores, el enriquecimiento del trabajo es limitado; pero debido a su modelo mental, los trabajadores están satisfechos con la CVL. Entonces, la empresa deberá preparar a los trabajadores para que tomen ciertas decisiones en su área (*empowerment*) a fin de incrementar todavía más la percepción de adecuada calidad de vida, sin olvidar mantener una adecuada comunicación en todos los niveles y procurar un trato equitativo.

Respecto a las correlaciones entre la variable enriquecimiento del trabajo y el porcentaje de alcance de metas así como con un mayor porcentaje de cumplimiento del costo, se toman como indicios de que cuando el trabajador tiene más libertad y autonomía dentro de lo posible, según su puesto, se presentan beneficios para la empresa.

Cabe mencionar que, aunque de manera moderada, la correlación existente entre el porcentaje de alcance de metas y el porcentaje de cumplimiento de costo denota una mayor eficiencia en el trabajo. Como lo señala Sotomayor (2004), éstas son algunas las ventajas de promover una adecuada CVL en las empresas.

También se confirman los hallazgos de Locke y Latham (2002): el desempeño es mejor cuando existen metas razonablemente difíciles en vez de las acciones cuando no se fijan dichos objetivos.

Puede observarse, con base en la tabla 1, la importancia del apoyo del supervisor en la percepción del trabajador con respecto al enriquecimiento del trabajo, ya que es uno de los factores con mayor varianza explicada. El supervisor se convierte en la autoridad más importante para el empleado dentro de la orga-

nización, ya que cuando termina la inducción y es enviado al área de trabajo, el supervisor se convierte en su tutor, por lo cual esta relación es de suma importancia para el éxito o fracaso del empleado dentro de la empresa.

Para el trabajador, una parte importante de la CVL se ve reflejada en el trato que recibe de su supervisor, quien distribuye tareas y puede darle la oportunidad de aprender nuevas actividades. En este punto cabe mencionar que se habla de capacitación pues se enfoca en mejorar las competencias laborales: cómo usar adecuadamente las máquinas o cómo desempeñar un proceso sin errores, lo cual constituye un factor de incremento en la CVL pues se evitan riesgos de trabajo. Igualmente, la relación adecuada con los compañeros es crucial, porque el trabajo en equipo también es uno de los factores con mayor varianza explicada. Entonces, la percepción del trabajador en cuanto al enriquecimiento del trabajo se asocia principalmente con la comunicación, el apoyo del supervisor, el esfuerzo personal y el trabajo en equipo, así como en evitar la rutina.

Así pues, los trabajadores mostraron satisfacción en general con las acciones de CVL llevadas a cabo por la empresa en lo que respecta a enriquecimiento del trabajo. Por lo tanto, puede decirse que cuando el trabajador tiene mayor autonomía sobre sus labores, su productividad tiende a aumentar y los costos a disminuir.

Los factores principales del incremento o disminución de la percepción del enriquecimiento del trabajo son la comunicación, el trato del supervisor, el esfuerzo personal y el trabajo en equipo y el trabajo variado.

Los resultados obtenidos indican la preponderancia de los factores organizacionales sobre los demográficos de sexo y edad respecto a la calidad de vida laboral.

Por otro lado, sin la formación adecuada del personal para tomar decisiones, la empresa estará formada por personas que solamente obedecen instrucciones y que se limitan a hacer su trabajo, sin posibilidad de aportar algo para mejorar la productividad.

Como una limitación del presente trabajo, cabe mencionar que la información generada sólo es válida para la empresa en estudio, aunque el método puede ser replicado en otras firmas del ramo con las adaptaciones apropiadas.

Se sugiere a ésta y a otras empresas, del giro que fueren, invertir en mejorar la calidad de vida laboral, pues al ganar el trabajador también gana la empresa y, por consiguiente, el cliente y la sociedad. En este caso se trata de revisar los procedimientos de manufactura para darle al trabajador algún grado de autonomía en sus tareas, así como lograr que los supervisores ayuden a formar al personal a su cargo para llevarle a tomar decisiones relativas a sus labores, a la organización y a la relación entre compañeros.

Es preciso llevar a cabo pesquisas en otras latitudes a fin de poder generalizar los principios propuestos por Hackman y Oldham (1975), pues la cultura parece ejercer influencia al respecto. Por ejemplo, Casey, Hilton y Robbins (2012) efectuaron una investigación para comparar los resultados entre empleados de Estados Unidos, Nicaragua y Guatemala. Como era de esperarse, hubo resultados significativamente diferentes entre los países centroamericanos y la nación estadounidense.

Igualmente es necesario efectuar investigaciones adicionales con referencia a los factores descritos por Oldham, Hackman y Pierce (1976), así como a los obtenidos en la presente investigación para poder ampliar el conocimiento respecto a las relaciones entre el enriquecimiento del trabajo y los aspectos de productividad en México y otros países de habla española en este continente.

#### BIBLIOGRAFÍA

- ADAMS, J.S. (1963), "Toward an Understanding of Inequity", en *Journal of Abnormal and Social Psychology*, pp. 422-436.
- AGUADO, R. (2005), "Clima organizacional, un acercamiento a su identificación", disponible en <[www.avantel.net/~rjaguab/identi.html](http://www.avantel.net/~rjaguab/identi.html)>.
- AKDERE, M. (2006), "Improving Quality of Work-Life: Implications for Human Resources", en *The Business Review*, vol. 6, núm. 1, pp. 173-177.
- ALONSO, M.P. (2008), "Estudio comparativo de la satisfacción laboral en el personal de administración", en *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, vol. 24, núm. 1, pp. 25-40.
- ÁLVAREZ GAYOU, J. (2003), *Cómo hacer investigación cualitativa. Fundamentos y metodología*, México, Paidós.
- ARIAS GALICIA, F. (2001), *Metodología de la investigación*, México, Trillas.
- BARROSO, F. (2009), "cvl en maquiladoras textiles yucatecas. Un estudio de caso. Avance de investigación: diseño y administración de un instrumento cuantitativo", ponencia presentada en el XIII Congreso Internacional de Investigación en Ciencias Administrativas de la Academia de Ciencias Administrativas, México, UAM-Iztapalapa.
- BARROSO, F. (2012), "Responsabilidad social empresarial: ¿filosofía empresarial o herramienta para aumentar la productividad y las ganancias? Un estudio en el sureste de México", en L.A. Verduzco (ed.), *De la responsabilidad social integral al desarrollo sustentable*, Mérida, Fondo Editorial Observatorio Económico y Social Anáhuac Mayab, pp. 134-158.

- BOHLANDER, G.; S. SNELL y A. SHERMAN (2001), *Administración de recursos humanos*, México, Thomson Learning.
- CASEY, R.J.; R. HILTON y J. ROBBINS (2012), “A Comparison of Motivation of Workers in the United States *versus* Nicaragua and Guatemala utilizing the Hackman and Oldham Job Characteristics Model”, en *International Journal of Business and Public Administration*, vol. 9, núm. 3, pp. 39-59.
- CHAMPION HUGHES, R. (2001), “Totally Integrated Employee Benefits”, en *Public Personnel Management*, vol. 30, núm. 3, pp. 287-303.
- DESSLER, G. (2009), *Administración de recursos humanos*, México, Prentice-Hall.
- FRENCH, W. y C. BELL (1996), *Desarrollo organizacional*, México, Prentice-Hall.
- GUÍZAR, R. (2008), *Desarrollo organizacional. Principios y aplicaciones*, México, McGraw-Hill.
- HACKMAN, J.R. y G.R. OLDDHAM (1975), “Development of the Job Diagnostic Survey”, en *Journal of Applied Psychology*, vol. 60, Washington, APA, pp. 159-170.
- HACKMAN, J.R.; G. OLDDHAM, R. JANSON y K. PURDY (1975), “A New Strategy for Job Enrichment”, en *California Management Review*, vol. 17, núm. 4, pp. 57-71.
- HELLRIEGEL, D. y J. SLOCUM (2004), *Comportamiento organizacional*, México, Thomson.
- HERNÁNDEZ, R.; F. FERNÁNDEZ y L. BAPTISTA (2010), *Metodología de la investigación*, México, McGraw-Hill.
- HERZBERG, F.; B. MAUSNER y B. SNYDERMAN (1959), *The Motivation to Work*, Nueva York, Wiley.
- LOCKE, E.A. y G.P. LATHAM (2002), “Building a Practically Useful Theory of Goal Setting and Task Motivation”, en *American Psychologist*, vol. 57, núm. 9, pp. 705-717.
- MORENO JIMÉNEZ, M.P.; M.L. RÍOS RODRÍGUEZ, J. CANTO ORTIZ, J. SAN MARTÍN GARCÍA y F. PERLES NOVA (2010), “Satisfacción laboral y *burnout* en trabajos poco cualificados: diferencias entre sexos en población inmigrante”, en *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, vol. 26, núm. 3, pp. 255-265.
- OLDDHAM, G.R.; J.R. HACKMAN y J.L. PEARCE (1976), “Conditions under which Employees Respond Positively to Enriched Work”, en *Journal of Applied Psychology*, vol. 61, núm. 4, Washington, APA, pp. 395-403.
- ROBBINS, S. y T. JUDGE (2013), *Comportamiento organizacional*, México, Pearson.

- SIRGY, M.; D. EFRATY, P. SIEGEL y D. LEE (2001), "A New Measure of Quality Work Life (QWL) Based on Need Satisfaction and Spillover Theories", en *Social Indicators Research*, vol. 55, núm. 3, p. 241.
- SLOANE, P.J. y H. WILLIAMS (2000), "Job Satisfaction, Comparison Earnings, and Gender", en *Labour*, vol. 14, núm. 3, pp. 473-502 .
- SOTOMAYOR, J. (2004), "Importancia de la calidad de vida personal en las organizaciones", en *Episteme* 1, México, UVM, disponible en <<http://www.uvm.net.edu/investigación/episteme/numero1-04/>>.
- SOUSA POZA, A. y A.A. SOUSA POZA (2000), "Taking Another Look at the Gender/Job-Satisfaction Paradox", en *Kyklos*, vol. 53, núm. 2, pp. 135-152.
- TAYLOR, F.W. (1911), *Scientific Management*, Nueva York, Harper y Row.

## 23. Integración de equipos de trabajo como un recurso para cambiar la autopercepción de los participantes

*Eunice Alegría Lozano\**

*Eduardo Leal Beltrán\*\**

*L. Fernando Arias Galicia\*\*\**

*Daniel Méndez Lozano\*\**

### RESUMEN

La integración de equipos de trabajo con retroalimentación forma parte de las técnicas más comúnmente aplicadas para infundir autoconciencia de las repercusiones positivas o negativas del propio comportamiento sobre los demás, así como para establecer sinergia, perfilar metas consensuadas y detectar las habilidades gerenciales que más convenga desarrollar en los miembros de un equipo. *Objetivos.* Identificar los efectos de la técnica de integración de equipos de trabajo con retroalimentación sobre la autopercepción de dos grupos de gerentes. Asimismo, proveer una práctica que permita discernir las habilidades más necesarias en individuos de nivel gerencial. *Participantes.* El grupo experimental se conformó por los seis ejecutivos del Departamento de Envasado de una empresa cervecera de clase mundial; el grupo control se formó por los seis ejecutivos del Departamento de Mantenimiento de la misma empresa. Todos fueron del sexo masculino, casados, con escolaridad mínima de ingeniería y con una media de 42 años en el grupo experimental y 41 años en el grupo de control. *Método.* Se aplicaron entrevistas al personal involucrado. Se diseñó y se les administró una autoevaluación de mentoría. Posteriormente se llevó a cabo una sesión de integración de equipos de trabajo de un día con cada grupo y se pidió que contestaran una autoevaluación antes y después de la sesión. Se trabajó primero con el grupo experimental aplicando retroalimentación, de tal forma que cada uno diera y la recibiera después de haber revisado la utilidad y aplicación de las conductas del mentor. Con el

\* Gobierno del Estado de Nuevo León.

\*\* Universidad Autónoma de Nuevo León.

\*\*\* Universidad Autónoma del Estado de Morelos.



grupo de control se tuvo el mismo tipo de sesión, pero sin retroalimentación. Ambos grupos leyeron el libro *Administración de la sabiduría* (Leal, 2012), en donde se estudiaron las nueve conductas del Sabio Mentor. Se aplicó una contraprueba con el grupo de control al tener una nueva sesión con retroinformación y se encontraron cambios en la autopercepción que no se habían observado en la sesión anterior. *Resultados.* Se encontraron diferencias estadísticamente significativas en las autoevaluaciones del grupo de control y el experimental, usando la prueba de rangos de Wilcoxon. Se obtuvo una  $p = 0.02$  en el grupo experimental y  $p = 0.99$  en el grupo control en el primer tiempo. Este último obtuvo una  $p = 0.02$  en la segunda fase, en la cual se le aplicó el procedimiento experimental. *Comentarios.* Según los resultados expuestos, la retroalimentación llevada a cabo como parte de la Integración de Equipos, promovió un cambio en la autopercepción de los participantes. La presente investigación tiene la limitante de contar con pocos participantes de una sola empresa. Se sugiere incluir en el futuro más personas y en otras empresas así como efectuar, de manera posterior a la intervención, una retroinformación de 360 grados para determinar si otras personas perciben también los cambios en el comportamiento.

Palabras clave: autopercepción, integración de equipos de trabajo, retroalimentación, diseño cuasi experimental.

#### ABSTRACT

The integration of work teams with feedback is part of the most commonly applied techniques to achieve awareness of the positive or negative influence of one's behavior on others, as well as to get synergy, reach consensus goals and detect the management skills that should be developed by members of a team, contrasting results against one control group. Also, to provide means to allow discerning managerial skills in need of betterment. *Participants.* The experimental group was composed by six executives from the Packaging Department of a world class brewery company; the control group was formed by six executives in the Maintenance Department of the same company. All of them were male, married, with an engineering degree. The mean age was 42 years in the experimental group and 41 years in the control group. *Method.* Interviews were applied to the staff involved. It was designed and administered a self-assessment of mentoring. It was subsequently held a one day session of integration of work teams with each group, and asked them to answer a self-assessment questionnaire prior to the session and after it. The experimental group received feedback from peers using the Mentor model (Leal, 2012) as an anchor. Afterwards the control received the same

type of intervention. *Results.* Based on Wilcoxon ranges test, there were observed statistically significant differences between the self-evaluations results from the control group and the self-evaluations results from the experimental group: ( $p = 0.02$  for the experimental and  $p = 0.99$  for the control group) in time 1. Then the control group received the same treatment as the experimental group in time one. Results were then statistically significant. *Discussion.* The feedback process during the Team Building exercises increased the self-perception and self-awareness of the participants.

Key words: self-perception, self-assessment, feedback, integration of work teams or Team Building.

## INTRODUCCIÓN

En ocasiones la experiencia puede ser nuestro principal obstáculo, sobre todo cuando abusamos de la intuición sustentada en las vivencias previas. De igual manera, si nos centramos demasiado en la conceptualización abstracta y la lógica, reducimos nuestra capacidad de ser espontáneos al decidir y para conducirnos con pragmatismo.

Así pues, los miembros de los equipos de trabajo procesan la información, se comportan y deciden de forma diferente, unos guiándose más por la intuición y otros por el pensamiento racional. Mientras que algunos integrantes emplean y desarrollan sus inteligencias inter e intra personales, otros proyectan un comportamiento orientado por la fortaleza en las convicciones, su sensibilidad moral o empatía.

Cuando los miembros de los equipos aprenden a interactuar con sus diferencias individuales y son capaces de retroalimentarse, trabajan juntos más tiempo, administran adecuadamente las amenazas externas y fijan de manera eficaz sus metas (McShane y Von Glinow, 2000).

“Éramos lo bastante similares para entendernos uno a otro con facilidad, y lo bastante diferentes para sorprendernos mutuamente” (Kahneman, 2014:17). Con esta frase, el eminente psicólogo, Premio Nobel de Economía, Daniel Kahneman, ilustra la contribución de las diferencias individuales así como las similitudes que aportan en la relación de ayuda. Con esta expresión, el autor citado se refiere al doctor Amos Tversky con quien laboró durante muchos años; ambos desarrollaron la teoría sobre el pensamiento rápido intuitivo y el pensamiento racional abstracto, y ambos recibieron la presea mencionada antes.

“Mi colega Amos pensaba con más lógica, con un enfoque más teórico, y un sentido infalible de orientación. Yo era más intuitivo y estaba más centrado en la

psicología de la percepción, eso nos ayudó a tomar muchas ideas” (Kahneman, 2014:17).

Ahora bien, cuando los líderes forman equipos de personas adecuadas en lugares adecuados, y aquéllas son capaces de retroalimentarse y construir sobre sus diferencias, favorecen tanto la eficiencia como el bienestar en el trabajo. Una evidencia de esto ha sido la del director Drawin Smith, de la empresa Kimberly Clark, quien logró de 1981 a 1991, con un mismo monto de inversión, la recuperación de más de 53% de las pérdidas de la década anterior en esa legendaria empresa, aparte de propiciar la permanencia y el desarrollo del personal a su cargo (Collins, 2001:25).

Por tanto, la presente investigación pretende aportar a los psicólogos organizacionales y líderes en general un modelo para facilitar en los equipos la reflexión y la autoevaluación mediante el conocimiento de las repercusiones de la propia conducta sobre los demás, propiciando el bienestar en la diversidad inclusiva.

La herramienta fundamental empleada fue la de integración de equipos de trabajo, conocida en el contexto del desarrollo organizacional como *Team Building*.

Dyer (2007:403) apunta:

[...] desde el movimiento de los grupos T de los 60, el *Team Building* o Integración de Equipos de Trabajo, ha sido la herramienta del desarrollo organizacional que más ha favorecido el establecimiento de la relación de ayuda en los equipos de trabajo, a través de la adecuada retroalimentación; propiciando con ello la empatía en un ambiente adecuado y la fijación de metas, gracias a la toma de conciencia sobre cómo son vistos unos con otros.

French, Bell y Zawacki (2007) exponen que aun cuando históricamente no existe un dato exacto para ubicar el nacimiento de esta técnica, algunos autores hacen una referencia como posible inicio a lo sucedido en 1947 en Bethel, Maine, Estados Unidos, en el “First National Training Laboratory in Group Development” realizado por Kurt Lewin; donde el objetivo básico fue el desarrollo de habilidades de discusión en los grupos.

El concepto de “Integración de Equipos de Trabajo” está asociado a la formación de unidades laborales mediante una serie de ejercicios de unificación por el consenso, el desarrollo de confianza, la apertura para la retroalimentación, la fijación de metas y el logro de retos. Este método ha pasado por varias etapas, las cuales han evolucionado desde las actividades de baja repercusión, basadas en tareas específicas y acuerdos, hasta las de altas influencias sin más agenda que la

propia formación del equipo de trabajo, así como los *grupos de encuentro* o los ejercicios de la terapia Gestalt (Schein, 2009).

En la década de los setenta del siglo pasado tuvieron auge los movimientos y las experiencias conocidos como “Challenges by Choice” o “High Ropes”, donde se llevaban a cabo actividades principalmente al aire libre, las cuales implicaban un esfuerzo físico extra por parte de los participantes en los equipos, es decir, ejercicios muy parecidos al entrenamiento militar (French *et al.*, 2007). Todavía siguen practicándose.

Desde la década de los ochenta, los ejercicios para la integración de equipos han evolucionado hasta convertirse en un recurso para el fortalecimiento de la confianza, de la relación de ayuda y de la efectividad de las unidades, pero para lograr esto se requiere la intervención de un facilitador que comprenda los procesos y la dinámica de grupos (Argyris, 1990).

Dyer *et al.* (2013) explica: el consultor de psicología organizacional debe hacer un diagnóstico previo mediante la herramienta que le parezca más factible sobre el potencial del equipo con el cual trabaje, para conocer la naturaleza de sus problemas, sus logros, sus estilos de comunicación y la disposición de los miembros y de su líder, antes de emprender un ejercicio de esta naturaleza.

Romo (2000) también menciona: la integración de equipos de trabajo facilitará que los grupos se autoevalúen para identificar sus fortalezas y las áreas de mejora en los procesos relacionados con la efectividad y la calidad de vida en el trabajo.

Por su parte, Katzenbach y Smith (1993) proponen los siguientes enfoques, si va a llevarse a cabo la de integración de equipos de trabajo:

- 1) Propiciar una exposición de los miembros del equipo en la cual exterioricen sus expectativas: ¿qué me gustaría conseguir en esta sesión?
- 2) Favorecer el establecimiento de normas sobre cómo comportarse unos con otros durante la sesión.
- 3) Dejar claras las reglas de la escucha empática y de la retroinformación constructiva.
- 4) Animar al grupo a aplicar la observación reflexiva sobre su desempeño.
- 5) Invitar a cada participante a reflexionar sobre la información recibida.
- 6) Facilitar el establecimiento de acuerdos basados tanto en el compromiso individual como en la sinergia.

Por su parte, Luft e Ingham (1955) crearon un modelo extremadamente útil para realizar una aproximación al fenómeno de la comunicación y analizar la dinámica de las relaciones interpersonales, este modelo es conocido como “la ven-

tana de JoHari”, la cual no es más que una palabra inventada por los autores de este enfoque, y que corresponde a las primeras letras de sus nombres: Joe y Harry.

La ventana de JoHari es una herramienta efectiva para revisar el proceso de interacción humana, explorando cómo fluye la comunicación entre los protagonistas y así mejorar la relación interpersonal. Se trata de un modelo cuyo propósito consiste en explicar el flujo de información desde dos ópticas o puntos de vista; el primero, la exposición (cuánto se muestra a los demás), y el segundo, la retroalimentación (cuánto se acepta de los demás), mostrando de esta manera la interacción entre dos fuentes de emisión: los demás y el yo (Luft, 1992).

Estos mismos autores proponen ideas específicas para facilitar la apertura y la receptividad en las sesiones de integración de equipos de trabajo, mediante ejercicios previos para favorecer la confianza y promover la escucha empática; por ejemplo, pedir a los miembros de un equipo que detengan su “diálogo interior” mientras otra persona habla, para asegurarse de una escucha auténtica. Señalan, además, que la retroinformación debe darse de manera oportuna, específica y descriptiva como una forma de ayuda, cubriendo lo positivo y las áreas de mejora.

Luft (1992) señala que es recomendable emplear un modelo conceptual humanista como guía o referencia para la sensibilización de los participantes, sobre todo en la parte del desarrollo de su potencial para el crecimiento personal.

A continuación se hace una breve descripción del modelo conceptual utilizado en este trabajo de investigación.

### *La sabiduría en la integración de equipos de trabajo*

Según Leal (2012), tal y como se trabaja en la administración del conocimiento o las competencias cognitivas, para tener ventaja en las empresas o instituciones se podría incursionar en la administración de la sabiduría para la competitividad organizacional.

Para este autor es de suma importancia contar en las organizaciones con mentores para guiar con sabiduría a quienes supervisen o asesoren. Leal propone el término de Sabio Mentor, definiéndolo como

[...] persona capaz de influir constructivamente en otras personas, modelando con rectitud, buen juicio y capacidad para comprender a los demás; siendo intuitiva y consciente del impacto de su propia conducta y denotando firmeza al expresar sus convicciones (Leal, 2012:36).

Asimismo, especifica ciertas habilidades que deben poseer estos “sabios mentores” y las clasifica de la siguiente manera:

- 1) Esfera de la moralidad: prudencia, comportamiento ético y armonía entre el ser y el tener.
- 2) Esfera de la capacidad: inteligencia abstracta, inteligencia intrapersonal e inteligencia interpersonal.
- 3) Esfera de la sensibilidad: firmeza al expresar convicciones e ideas, humildad profesional y uso intuitivo del conocimiento.

Se emplearon en el presente estudio estas ideas para crear un cuestionario a fin de evaluar la autopercepción que tenían los participantes de su propia conducta como Sabio Mentor, y de esta forma también observar si había algún cambio en la autopercepción al final de la técnica de integración de equipos con retroalimentación.

Finalmente, se subraya la importancia de definir el concepto de autopercepción como variable dependiente de la investigación, pretendiendo observar los efectos de la variable independiente de integración de equipos de trabajo con retroalimentación.

Para los fines de esta investigación, se concibe la autopercepción como la capacidad de lograr una visión interna, un darse cuenta o captar lo relacionado consigo mismo. Cuando se logra una comprensión más completa de sí mismo, se consigue la conciencia interna, la cual a su vez produce tensión pero también la oportunidad de catarsis por la liberación de material emocional (Durand y Barlow, 2007).

### *Preguntas de la investigación*

De acuerdo con las anteriores consideraciones sobre un ambiente de confianza y de escucha empática para mantener a las personas receptivas, atendiendo la retroalimentación sobre sus fortalezas y sus áreas de oportunidad, se planteó la siguiente pregunta de investigación: ¿Podrá la técnica de integración de equipos de trabajo llevar a las personas a efectuar un cambio en su autopercepción, en comparación con otras personas quienes no participaron en este tipo de proceso?

## MÉTODO

### *Participantes*

Gerentes y jefes de los departamentos de Mantenimiento y Envasado de una empresa cervecera de clase mundial localizada en la ciudad de Monterrey, México, los cuales se dividieron en dos grupos:

- *Grupo experimental*: seis ejecutivos del Departamento de Envasado, todos del sexo masculino, casados, con escolaridad mínima de ingeniería y máximo de maestría, con una media de edad de 42 años.
- *Grupo de control*: seis ejecutivos del Departamento de Mantenimiento. El 100% fue del sexo masculino, casado, con escolaridad mínima de ingeniería y máximo de maestría, con una media de edad de 41 años.

La elección de los participantes no fue aleatoria pues se trató de dos grupos naturales, ambos de ingenieros con perfiles similares, lo cual fue estadísticamente validado. De esta manera, se garantizó la comparabilidad inicial entre ellos con el objeto de eliminar la posible influencia de las variables demográficas en los resultados.

### *Procedimiento*

Con el objeto de dar respuesta a la pregunta de investigación, se llevó a cabo una intervención siguiendo el diseño de comparación cuasi experimental denominado “medición previa y posterior con grupos naturales y contraprueba simple” (Arias, 2012) a fin de eliminar todas las fuentes de invalidación.

En este diseño se aplicó la variable independiente de retroalimentación al grupo experimental y no al grupo de control en un primer tiempo; en el segundo tiempo se aplicó el método de integración de equipos de trabajo al grupo testigo. De esta manera se verificó la veracidad de la conclusión respecto a la adjudicación del cambio al método seguido.

Para trabajar con cada grupo se planearon dos agendas de actividades para toda una jornada laboral, de 8:00 a 18:00 horas. Se diseñó un día de trabajo con el grupo experimental, incluyendo actividades de integración, estudio de material teórico y reflexiones sobre mentoría y una sesión de retroalimentación

De igual manera, se proyectó una sesión de trabajo para el grupo de control, con los mismos pasos y material teórico que la del grupo experimental, pero res-tándole las dinámicas de integración “La alfombra” y “Collage”, así como la sesión de retroinformación (pasos 3, 6 y 8, detallados más adelante). Tanto al grupo experimental como al de control se les aplicó al inicio del día la autoevaluación de mentoría y se pidió a los participantes, al final, que, inspirados en el material teórico visto y sus actividades del día a día, anotaran alguna reflexión nueva sobre su comportamiento en el espacio de anexos al cuestionario, destinado para eso. A manera de contraprueba, se expuso al grupo de control a una nueva sesión incluyendo tanto las dinámicas como el *feedback*, con lo que se observaron diferencias

significativas en la percepción de los participantes antes y después de la intervención.

A continuación se describe la agenda en la sesión con el grupo experimental, ya que antes se explicó cuáles pasos fueron eliminados con el grupo de control para los fines de este estudio:

- 1) *Breve descripción de la agenda de trabajo* por parte de los facilitadores.
- 2) *Planteamiento de normas y expectativas de la sesión por parte de los participantes*. Se colocaron en una pancarta sus aportaciones, entre las cuales se encontraban, por ejemplo: dirigirse de manera respetuosa hacia sus compañeros, aceptar con apertura los comentarios de los demás, ser específicos y breves en los comentarios, etc. Además externaron sus expectativas de la sesión, tales como: conocernos mejor, prevenir conflictos, crear un mejor ambiente de trabajo, etc. Esta pancarta permaneció visible durante toda la sesión.
- 3) *Ejercicio vivencial de rompehielo “La alfombra”*. En este ejercicio se solicitó a todos los integrantes del equipo colocarse sobre una lona (a la cual se llamó “alfombra”), sin zapatos. Se dio la consigna: voltear hacia el otro lado la “alfombra”, sin que ninguno de los miembros del equipo se saliera de la misma. Es decir, conseguir que el lado de la lona cuya cara se encontraba viendo hacia abajo, terminara hacia arriba. Asimismo, se agregó una dificultad más: un miembro del equipo sería considerado como “ciego”, vendado de los ojos, y todos deberían ayudarlo a moverse y darle indicaciones más específicas. Se les explicó previamente que si no conseguían el objetivo de voltear la alfombra en menos de cinco minutos, deberían comenzar nuevamente y se cambiaría a la persona “ciega”. Al terminar, se abrió un tiempo para reflexionar acerca de sus sentimientos en la técnica grupal y sobre cómo podrían relacionar eso con su vida laboral. Hablaron, por ejemplo, de que saber guiar al “ciego” fue un trabajo complicado, así como planear para poder cumplirla en el menor tiempo posible, y adicionalmente aceptar diversos puntos de vista y opciones para resolver un problema, escuchar sin prejuicios, etcétera.
- 4) *Exposición de un resumen del libro Administración de la sabiduría y llenado de “Autoevaluación de mentoría”*. Se expuso el conocimiento esencial del libro (Leal, 2012) y se informó a los participantes que al final les correspondería contestar el cuestionario “Autoevaluación de mentoría”, inspirados en los aprendizajes de la sesión. Se les solicitó, igualmente, escribir las iniciales de su nombre en la parte superior del formato y entregar el cuestionario a los facilitadores.



- 5) *Plática introductoria sobre escucha empática*. Se les mostró el significado de este concepto, el cual implica apertura incondicional, no evaluar o juzgar a quien habla, así como disposición para concentrarse en el contenido y forma del mensaje.
- 6) *Dinámica “Collage”*. Se pidió a cada uno de los participantes utilizar una cartulina de forma horizontal y dividirla en tres secciones. Después, hacer un dibujo que representara aspectos de su pasado, su presente y su futuro. Posteriormente se les solicitó compartir ante el grupo su significado. El objetivo de este ejercicio fue conocer más a fondo a los compañeros y generar más apertura en el equipo, condiciones que se pudieron comprobar en la profundidad de las historias y anécdotas compartidas. Los facilitadores también participaron con el objeto de modelar y sensibilizar a los integrantes.
- 7) *Descripción de las reglas de la retroinformación (feedback)*. Se compartieron las reglas propuestas por Schein (2009) y la ventana de JoHari de Luft (1992).
- 8) *Sesión de retroinformación (feedback)*. Se solicitó contestar en una página, de manera individual, las siguientes preguntas para cada compañero de equipo (por tanto, cada participante debió llenar una hoja igual para sus cinco compañeros restantes):

- ¿Qué te agradezco y me gustaría que continuaras haciendo?
- ¿Qué haces y me gustaría que dejaras de hacer?
- ¿Qué no estás haciendo y me gustaría que hicieras?

Posteriormente, cada miembro del equipo se sentó al frente de todos en la “silla caliente” para ser retroalimentado por cada uno de sus compañeros. Los facilitadores daban la palabra a cada miembro del equipo total para leer a su colega las respuestas a las tres preguntas antes mencionadas. El participante sentado en la “silla caliente” debería de permanecer callado y no replicar los comentarios de los demás, sólo podía hablar para solicitar, si fuera necesario, más hechos y datos para tener clara la retroalimentación. Al final de cada turno, el integrante retroalimentado agradecía las aportaciones del otro y recibía la hoja llena en donde venían contestadas las tres preguntas del ejercicio.

- 9) *Análisis individual del feedback recibido y revisión del grado de afinidad con su autoevaluación del cuestionario inicial*. Se solicitó a los participantes revisar las hojas entregadas por sus compañeros en el paso anterior, y se pidió agregar en un apartado especial de su cuestionario alguna nueva re-

flexión o deseo de cambio en un área específica de la “Autoevaluación de mentoría”, respondida al inicio de la sesión. Posteriormente entregaron a los facilitadores los cuestionarios contestados.

10) *Cierre de actividades y entrega del Qukuy* (este término, en quechua, significa “dávioso, generoso, darse por entero”). Cada participante, incluyendo los facilitadores, tomaron unos segundos en sus manos el Qukuy (en este caso un vaso distintivo de la universidad a la cual representaban los investigadores) y expusieron sus aprendizajes más significativos recibidos del propio equipo durante la sesión.

Una vez concluido ese ejercicio, se invitó al equipo a decidir por consenso quién de los compañeros se llevaría el Qukuy, por ser quien denotó mayor apertura y disposición para propiciar la cohesión del equipo durante ese día de trabajo.

A manera de conclusión de la reunión, todos se despidieron con un abrazo y, finalmente, se tomó la fotografía oficial del día de trabajo.

### *Calificación*

El énfasis del análisis se hizo en las respuestas cualitativas dadas por los participantes en el área del cuestionario (descrito en la sección siguiente) dedicada a los testimonios de aplicación positiva y testimonios de área de oportunidad. Para evaluar con objetividad las respuestas y convertirlas en una calificación numérica, se invitó a un “juez ciego” (profesor máster en psicología laboral) a examinar los escritos de los participantes, sin saber quiénes pertenecían al grupo de control y quiénes al experimental. Este procedimiento es comúnmente conocido como la “técnica del ciego” (Arias, 2012).

Se le pidió al “juez ciego” que asignara una calificación del 1 al 5 en cada categoría del cuestionario; como el instrumento constaba de nueve categorías, se obtuvieron nueve calificaciones del juez para cada miembro del grupo. La calificación estuvo condicionada a la comparación que hiciera el juez a lo escrito por los participantes antes y después de la sesión.

El juez otorgó una calificación de 1 cuando el participante no anotó nada en la parte inferior, la cual correspondía a sus reflexiones posteriores a la sesión, pues esto quería decir que el miembro del equipo no tuvo ninguna abstracción nueva sobre su comportamiento, ni proponía cambiar alguna conducta en específico. Asimismo, el juez debía de calificar con 5 cuando el enunciado de la parte inferior reportó abstracciones sobresalientes del participante o deseos de realizar un cambio preponderante en su actuación dentro del ámbito laboral.

### *Materiales*

Con el objeto de propiciar la auto percepción de los participantes, se empleó un cuestionario titulado “Autoevaluación sobre mentoría”, basado en las características de un Sabio Mentor propuestas por Leal (2012). Para completar el cuestionario con mayor propiedad, se pidió a los participantes dos semanas antes de la sesión de integración de equipo de trabajo la lectura del libro *Administración de la sabiduría*, del autor antes citado, en el cual se explican y fundamentan cada una de las competencias del Sabio Mentor.

El objetivo del cuestionario de autoevaluación con gradación tipo Likert fue conocer la opinión de los participantes sobre la frecuencia en la cual ponían en práctica las habilidades y actitudes del Sabio Mentor, así como conocer ejemplos específicos en donde ellos hubieran aplicado esos comportamientos (el cual fue colocado en la columna de “Testimonios de aplicación positiva”) y situaciones en las que no se hubieran empleado (escrito en la columna de “Testimonios de área de oportunidad”). Se pidió otorgar una calificación numérica en las ocho habilidades de mentoría mencionadas anteriormente. Las opciones de respuesta fueron: 1. Nunca, 2. Muy poco, 3. Algunas veces, 4. Frecuentemente y 5. Siempre.

A continuación se ejemplifica una de las categorías evaluadas en dicho cuestionario:

TABLA 1  
VII. HUMILDAD PROFESIONAL

1. Nunca	2. Muy poco	3. Algunas veces	4. Frecuentemente	5. Siempre
----------	-------------	------------------	-------------------	------------

- ¿Aprovecho los momentos propicios para reconocer mi propia vulnerabilidad cuando me equivoco o fallo, sin consumir energía en causar una buena impresión o justificarme?
- ¿Puedo disfrutar de la contribución de lo que yo apporto, aunque se desconozca mi autoría?
- ¿Sé abandonar sin problema mi punto de vista cuando me sugieren alternativas, aunque haya invertido tiempo y esfuerzo al construir mi argumento?

<i>Testimonios de aplicación positiva</i>	<i>Testimonios de área de oportunidad</i>
(Antes de la sesión)	(Antes de la sesión)
<b>Anexos :</b> (Después de la sesión)	<b>Anexos:</b> (Después de la sesión)

FUENTE: elaboración propia.

En los recuadros de la parte superior (antes de la sesión), se solicitó incluir para cada uno de los nueve comportamientos evaluados, uno o más testimonios de aplicación positiva de esas conductas y de área de oportunidad por no haberse aplicado, dejando en blanco el espacio de “Anexos”, el cual fue contestado al final de la sesión basándose en la retroalimentación recibida por parte de sus compañeros durante la sesión.

## RESULTADOS

Posteriormente, después de obtener calificaciones numéricas del juez ciego, se elaboraron tablas para cada grupo y los datos fueron analizados estadísticamente, utilizando la prueba no paramétrica de rangos de Wilcoxon, en donde se encontró una  $p = 0.02$  para el grupo experimental y una  $p = 0.99$  para el grupo de control. En la tabla 2 se muestra el resultado estadístico de ambos grupos en la primera sesión.

TABLA 2  
DIFERENCIAS DE SIGNIFICACIÓN ENTRE EL GRUPO DE CONTROL Y EL GRUPO EXPERIMENTAL (PRIMER TIEMPO). PRUEBA DE RANGOS DE WILCOXON

<i>Grupo</i>	<i>Calificación juez ciego</i>	<i>n</i>	<i>Significación</i>
Experimental	2.833	6	0.02*
Control (Fase 1)	1.000	6	0.99

\*  $p < .05$ .

FUENTE: elaboración propia.

Asimismo, como el grupo de control fue sometido a la técnica de integración de equipos de trabajo con *feedback*, en una segunda fase de la investigación el grupo de control fue convertido en experimental pues se le aplicó el tratamiento descrito previamente; también se volvió a pedir la ayuda del juez ciego para otorgar una calificación numérica a las observaciones hechas por los participantes antes y después de la sesión.

Una vez obtenida la información del juez ciego, se procedió a comprobar estadísticamente las diferencias encontradas entre el grupo de control de la primera fase y el grupo de control/experimental de la segunda fase. La tabla 3 muestra los resultados estadísticos de dicha contraprueba, en donde se puede observar que

para el grupo de control de la fase 1 se obtuvo una  $p = 0.99$  y para el grupo de control/experimental una  $p < 0.02$ , lo cual se considera estadísticamente significativo.

TABLA 3  
DIFERENCIAS EN LA CONTRAPRUEBA DE GRUPO DE CONTROL (PRIMER TIEMPO)  
Y EL GRUPO DE CONTROL/EXPERIMENTAL (SEGUNDO Y TIEMPO).  
PRUEBA DE RANGOS DE WILCOXON

<i>Grupo</i>	<i>Calificación juez ciego</i>	<i>n</i>	<i>Significación</i>
Control (Fase 1)	1.000	6	0.99
Control/experimental (Fase 2)	1.937	6	0.02

FUENTE: elaboración propia.

Después del análisis de las tablas anteriores, puede concluirse que en ambas fases de la investigación, se encontraron resultados estadísticos para apoyar la hipótesis del favorecimiento de un cambio en la autopercepción de los directivos participantes en la técnica de integración de equipos con retroalimentación.

### COMENTARIOS

La respuesta a la pregunta de investigación es afirmativa. Gracias a la intervención del método de integración de equipos de trabajo ha sido posible tener evidencias sobre cambios en la autopercepción de los participantes por la influencia de la retroalimentación constructiva de sus compañeros de trabajo. Las principales áreas de oportunidad, surgidas después de la capacitación, estuvieron relacionadas con los factores: inteligencia interpersonal, humildad profesional y armonía entre el ser y el tener. Los participantes no tenían presentes esas áreas de mejoramiento respecto a ellos mismos antes de la sesión.

Ha sido posible sustentar con este diseño cuasi experimental algunos de los puntos señalados en el marco teórico, primordialmente respecto a que cuando la retroalimentación es proporcionada en un ambiente basado en la confianza así como en la escucha empática, imparcial, sin amenazas ni intimidaciones, las personas son más receptivas a escuchar, mostrar gratitud hacia quien proporciona la retroalimentación, incrementar el autoconocimiento y determinar cambios en su comportamiento. Las personas se comprometen cuando se les involucra y se les hace participar en los procesos de cambio; además, la integración de equipos de

trabajo ayuda a las personas a reflexionar sobre sus fortalezas y las necesidades de mejora en su comportamiento.

Un aprendizaje significativo para los participantes fue el reconocimiento de la importancia del *feedback* recibido, pues lograron ampliar la propia percepción sobre las repercusiones positivas y negativas de su conducta.

Conviene señalar que un año después de las sesiones de integración, se realizó un día de seguimiento con los participantes de ambos grupos. En ese ejercicio se pudo observar cómo cada uno de ellos había aplicado al menos uno de sus propósitos para la mejora de su autoevaluación, por ejemplo, en puntualidad, administración de su tiempo personal y laboral, fijación de metas con sus colaboradores, atención a clientes internos, etc. Sin embargo, en esa sesión ya no se incluyó la codificación y reporte de resultados específicos de dichos cambios, sólo se llevó a cabo una apreciación cualitativa.

Es preciso señalar las limitaciones de esta investigación. Una de ellas es el reducido número de participantes, así como el hecho de haberse llevado a cabo en una sola empresa, además de la falta de testimonios sobre el mantenimiento del cambio o la modificación evidente de la conducta en el mediano plazo. Es decir, sólo se tienen experiencias personales en lugar de verificaciones efectuadas por otras personas ajenas a los propios participantes.

Para futuras investigaciones se sugiere la aplicación de un estudio longitudinal mediante mecanismos de seguimiento, incluyendo evidencias sobre cambios consistentes en el comportamiento, además de la intervención de un evaluador ciego, agregar los testimonios de mejoras en la interacción y el trabajo por parte de observadores cotidianos por medio de la inclusión de un sistema de retroinformación de 360<sup>o</sup> grados; es decir, en donde colaboradores, colegas y superiores proporcionen sus puntos de vista sobre la persona, a fin de obtener un panorama más amplio de la percepción de los demás sobre el comportamiento de los participantes.

Otro punto importante para el futuro será determinar la influencia del cambio sobre aspectos organizacionales tales como el liderazgo ejercido, la motivación y el compromiso de los colaboradores, las tasas de ausentismo y rotación de los mismos, etcétera.

Por ejemplo, White, Wertheim, Freeman y Trinder (2013) efectuaron un experimento entre escuelas primarias asignándolas aleatoriamente a dos grupos: experimental ( $n = 10$ ) y testigo ( $n = 3$ ), llevando a cabo una intervención en el primero a fin de mostrar formas de resolver conflictos. Después de un año, en las escuelas del grupo experimental se encontró mayor disposición para resolver conflictos mediante métodos colaborativos, así como más conocimiento y habilidades al respecto.

De esta manera podrá tenerse mayor certeza respecto a la efectividad de la integración de equipos de trabajo sobre diversos aspectos personales y organizacionales.

#### BIBLIOGRAFÍA

- ARGYRIS, C. (1990), *Overcoming Organizational Defenses. Facilitating Organizational Learning*, Boston, Allyn and Bacon.
- ARIAS GALICIA, L.F. (2012), *Metodología de la investigación*, México, Trillas.
- COLLINS, J. (2001), *Good to Great: Why Some Companies Make the Leap... and Others Don't*, Nueva York, Harper Business.
- DURÁN, V.M. y D. Barlow (2007), *Psicopatología. Un enfoque integral de la psicología anormal*, Ontario, Thomson.
- DYER JR., W.T.G. (2007), "Team Building, Past, Present and Future", en W.J. Rothwell y R.L. Sullivan, *Practicing Organizational Development*, San Francisco, Pfeiffer.
- DYER, W.; W.T.G. DYER JR. y J.H. DYER (2013), *Team Building: Proven Strategies for Improving Team Performance*, San Francisco, Jossey-Bass.
- FRENCH, W.; C. BELL y R. ZAWACKI (2007), *Desarrollo organizacional*, México, McGraw-Hill.
- KAHNEMAN, D. (2014), *Pensar rápido, pensar despacio*, México, Debate.
- KATZENBACH, J. y D. SMITH (1993), "The Wisdom of Teams", disponible en <[http://www.highperformanceteams.org/hpt\\_twot.htm](http://www.highperformanceteams.org/hpt_twot.htm)>.
- LEAL, E. (2012), *Administración de la sabiduría*, México, Trillas.
- LUFT, J. (1992), *Introducción a la dinámica de grupos*, México, Herder.
- LUFT, J. y H. INGHAM (1955), "The Johari Window, a Graphic Model of Interpersonal Awareness", en *Proceedings of the Western Training Laboratory in Group Development*, Los Ángeles, UCLA.
- MCSHANE, S. y G.M. VON (2000), *Organizational Behavior*, Boston, McGraw-Hill.
- ROMO, L. (2000), "Taller de dinámicas y juegos vivenciales para facilitar procesos grupales (Team Building)", disponible en <<http://www.relirecursos.googlepages.com/dinamicas.doc>>.
- SCHEIN, E. (2009), *Helping*, San Francisco, Barret-Koehler.
- WHITE, A.J.; E. WERTHEIM, E. FREEMAN y M. TRINDER (2013), "Evaluation of a Core Team Centred Professional Development Programme for Building a Whole-School Cooperative Problem Solving Approach to Conflict", en *Educational Psychology*, vol. 33, núm. 2, pp. 192-214.

TERCERA PARTE  
FAMILIAS Y SOCIEDAD  
DIAGNÓSTICO





## 24. El clima y la comunicación familiar durante la adolescencia en condiciones de marginación urbana

*Elián Gómez Azcárate Renero\**

*Alejandro Vera Jiménez\**

*María Elena Ávila Guerrero\**

*Enrique Vega Villanueva\**

### RESUMEN

Las investigaciones sobre marginación social han planteado la influencia de ésta sobre el clima y la comunicación familiar, al mismo tiempo se ha afirmado que un clima positivo de apoyo y una ausencia de conflicto, así como canales abiertos de comunicación al interior del seno familiar contribuyen al bienestar de los adolescentes. Sin embargo pocos estudios han analizado de forma conjunta la influencia de la marginación sobre la comunicación y el clima familiar, a su vez relacionados con la satisfacción y el bienestar de los jóvenes. Con el presente estudio se pretende explorar las relaciones existentes entre las condiciones de marginación, la percepción del clima y la comunicación familiar, la satisfacción y el bienestar subjetivo del adolescente. Para poner a prueba estas relaciones múltiples se analizó una muestra de 1 322 adolescentes de ambos sexos con un rango de edad entre 12 y 21 años. Se realizó el cálculo de un modelo de ecuaciones estructurales. Los resultados obtenidos muestran que aunque el modelo resultante es equivalente al modelo hipotético, la marginación influye muy débilmente en el clima y la comunicación familiar. La satisfacción depende de la comunicación abierta, y a su vez influye en el bienestar. En la discusión se consideran las implicaciones de estos resultados para profundizar en el entendimiento de los adolescentes morelenses.

Palabras clave: adolescentes, bienestar, clima familiar, comunicación, marginación.

\* Universidad Autónoma del Estado de Morelos.

## ABSTRACT

Previous research on social marginalization has shown its influence on the family climate and communication. At the same time, a positive family climate lacking conflict, and open channels of communication within the family context contribute to the adolescents' well-being. Nevertheless, few studies have examined the combined influence of marginalization on family climate and communication, which relates to teenagers satisfaction and well-being. The present study aims to explore the links between marginality, the perception of family climate and communication, as well as satisfaction and subjective well-being. To test these multiple relationships a sample of 1 322 adolescents of both sexes aged between 12 and 21 were surveyed. Data were analyzed using a structural equation model. The results support the expected relationships; the proposed model showed good fit indexes. Marginality exhibited a very subtle influence on the family climate and communication. Satisfaction depends on open communication, which influences well-being. The discussion considers the implications of these findings for deepening the understanding of adolescents of the Morelos State, Mexico.

Key words: adolescents, communication, family climate, marginality, well-being.

## INTRODUCCIÓN

La familia supone un espacio virtual formado por seres que se brindan afecto y apoyo mutuamente, con el fin de alcanzar el bienestar individual y colectivo (Musitu *et al.*, 2001). Desde el nacimiento y por casi toda la vida (especialmente desde los primeros años hasta la adolescencia) los padres son los encargados del bienestar de sus hijos, incluyendo alimentar, proteger, cuidar, dar cariño, enseñar y guiar. Esto sienta las bases para una unión sólida y amorosa entre padres e hijos (Jiménez, Musitu y Murgui, 2005).

La familia transmite valores, creencias, normas de comportamiento, conocimientos y perspectivas de la vida y el futuro mediante la comunicación y los procesos básicos de socialización (Kinney, 1999). El proceso de socialización es mucho más significativo en la niñez, pero no finaliza ahí, sino continúa durante la adolescencia. Es común que las familias altamente marginadas cuenten con menores habilidades de interacción y con posibilidades de ofrecer a los hijos una muy limitada socialización primaria (Figueroa *et al.*, 2005).

Las relaciones y la intersubjetividad con los otros tienen un papel decisivo en la construcción de la identidad personal del adolescente. En especial las per-

sonas más cercanas, al ser los soportes que impulsan la constitución de la persona, representan figuras de apego y de transición, son modelos de identificación y depositarios de amor (Kaplan, 1986, en Díaz, 2006). Las interacciones y conversaciones sociales (inter e intra grupales) son fundamentales, pues de ellas depende la provisión de información sobre las elecciones que van de la mano con sus identidades sociales y personales (Kinney, 1999). Por esta razón, se subraya la relevancia de los contextos relacionales en los cuales se desarrolla el adolescente; entre los más importantes está la familia.

A pesar de la coincidencia entre muchos investigadores en que durante la adolescencia, los contextos relacionales y las relaciones sociales fuera de la familia, se vuelven más relevantes en el proceso de construcción de la identidad y la diferenciación con la familia (Benatuil, 2003; Díaz-Sánchez, 2006; Jiménez, 2006), y que en ocasiones pueden estar en conflicto con el entorno familiar, convirtiéndose en una fuente de estrés y conflicto (Liu *et al.*, 2011), se ha observado un punto importante: los sistemas familiares con el logro de abrir o mejorar los canales de comunicación y mantener una convivencia sana, con base en las necesidades de los miembros de la familia, siguen funcionando, mientras muchos otros entran en conflictos intergeneracionales que pueden llevar hasta el rompimiento de los lazos familiares (Musitu *et al.*, 2001).

En las transiciones observadas durante la adolescencia se hacen necesarias importantes transformaciones como consecuencia de los cambios experimentados tanto por el niño como por el sistema familiar. Esto es, tanto los cambios evolutivos (biológicos, cognitivos y emocionales) como las transformaciones contextuales a las cuales se ve sujeto el adolescente exigen llevar a cabo una reformulación de las estrategias de socialización y de las formas de relación entre padres e hijos, lo cual supone un cambio fundamental en el sistema familiar (Musitu *et al.*, 2001:42). Por ello, la unión entre los miembros de la familia y, sobre todo, entre padres e hijos, depende en gran parte de sus interacciones positivas.

En una investigación en España se observó la mayor incidencia de conflictos de los adolescentes con la madre que con el padre, pero al mismo tiempo declaran tener más interacciones positivas con la madre. Esto implica un aspecto importante: el nivel de conflictividad más elevado se relaciona con tener comunicaciones más frecuentes y significativas. La madre es quien está más involucrada con las rutinas cotidianas de la vida familiar, así como con los problemas emocionales e interpersonales (Jiménez, 2006). En este sentido, la existencia de canales de comunicación y la voluntad para mantenerse interactuando activamente en un clima familiar de respeto y aceptación, son parte fundamental de las buenas relaciones no sólo durante la adolescencia, sino durante toda la vida (Musitu *et al.*, 2001).

El clima familiar incluye las percepciones subjetivas, el sistema de percepciones y significados compartidos por padres e hijos sobre las características específicas del funcionamiento familiar, la presencia de conflictos, la calidad de la comunicación y expresividad de opiniones y sentimientos, así como el grado de cohesión efectiva entre los miembros (Estévez, Musitu, Murgui y Moreno, 2008; Moreno *et al.*, 2009).

Los padres deberían fomentar la toma de decisiones compartida, así como la individualización (referida a sostener y expresar las ideas y perspectivas de manera autónoma, siendo uno mismo) y la vinculación, la cual permite sentir un vínculo con los miembros de la familia (Collins, Gleason y Sesma, 1997, en Mestre, Samper y Pérez, 2001). Las percepciones de los adolescentes de calor, afecto y seguridad en las relaciones con los padres correlacionan positivamente con la confianza en sí mismos así como la exploración de problemas relacionados con la identidad y el ajuste en las interacciones con los otros (Jackson, Dunham y Kidwell, 1990, en Mestre, Samper y Pérez, 2001).

La investigación de Mestre *et al.* (2001) con poco más de 300 adolescentes indica que un ambiente familiar de cohesión, apoyo, libertad en la expresión de emociones y sentimientos, un bajo nivel de conflictividad y un cierto nivel de organización en la planificación de tareas y responsabilidades son factores del clima familiar relacionados con un adolescente sano, cuyo autoconcepto es elevado.

También en las investigaciones de Cava *et al.* (2010) se encontró una relación significativa entre el clima familiar y la autoestima (Cava, Murgui y Musitu, 2007) y la empatía (Moreno *et al.*, 2009); estos resultados confirman la importancia de un clima positivo para el pleno desarrollo, el bienestar emocional y la satisfacción vital durante la adolescencia (Cava, Murgui y Musitu, 2007; Cava *et al.*, 2010; Estévez *et al.*, 2008; Moreno *et al.*, 2009). En otros estudios también se ha observado la correlación positiva y significativa entre la satisfacción con la vida y la comunicación con el padre y la madre, el clima social familiar y la autoestima social (Atienza *et al.*, 2000).

En la adolescencia el clima social en el interior de la familia transita por una fase de cierto nivel de separación de los miembros, el cual, si no es bien manejado, puede convertirse en la ruptura de las relaciones o el desligamiento, indicando un bajo grado de cohesión, donde los miembros son independientes y casi no tienen influencia unos sobre otros. Por el contrario, algunas familias tratan de mantener la cohesión al grado de aglutinar forzosamente a sus miembros, generando insatisfacción, frustración, timidez, enojo o rebeldía contra las estructuras cerradas e impuestas por los padres. Así, las relaciones óptimas y promotoras del bienestar son las que mantienen un equilibrio entre individualidad y cohesión (Musitu *et al.*, 2001). Al mismo tiempo, la familia supone un contexto significativo

de protección ante las problemáticas sociales de violencia, vandalismo, etc. (Jiménez y Henri, 2012; Jiménez, 2011; Povedano, Hendry, Ramos y Varela, 2011). Sin embargo, se ha observado la exacerbación de los problemas de comunicación familiar en condiciones de marginación, por falta de apoyo y un clima familiar desfavorable (De Carlo y Wadsworth, 2009).

La forma como los miembros de la familia muestran sus puntos de vista y sus desacuerdos con los otros parece predecir la capacidad de adaptación y la habilidad de relación de los hijos adolescentes. La modulación de la comunicación y las relaciones en el interior de la familia se han asociado al género y la edad (Musitu *et al.*, 2001). A partir de las interacciones familiares los hijos escuchan, toman en consideración e integran diversos puntos de vista. En las relaciones familiares sanas y equilibradas (donde concurren conflicto y cohesión) las decisiones se toman por medio de la negociación y no por imposición unilateral por parte de uno de los padres o evadiendo la decisión por indiferencia (Musitu *et al.*, 2001). Sin embargo, las relaciones familiares en contextos marginales se ven afectadas fuertemente por el hacinamiento, la desorganización, los niveles de ruido así como la falta de privacidad, entre otros elementos, cuya presencia distorsionan o limitan los canales de comunicación (Cueli y Morales, 2002).

### *Adolescentes en condiciones de marginación urbana*

Más de la mitad de la población juvenil de México vive con cierto grado de pobreza asociada a marginación urbana (CEPAL, 2001; Díaz-Sánchez, 2006). En el municipio de Cuernavaca y zonas conurbadas del estado de Morelos, 84% de la población vive en AGEB<sup>1</sup> urbanas (INEGI, 2010), y de éstos 70.9% está en condiciones de marginación<sup>2</sup> (Conapo, 2010), con un incremento de 4% en tan sólo los últimos cinco años (Conapo, 2005; 2012). De aquí la importancia de estudiar una muestra de estas localidades.

La marginación urbana en México es un problema estructural (Conapo, 2012) con afectaciones sobre la calidad de vida y el bienestar de familias enteras (Montero, 2004a; Prilleltensky, 2004); es consecuencia del proceso de urbanización, resultante a su vez del crecimiento poblacional aunado a la gran migración del campo a la ciudad, sin el incremento proporcional de empleos, servicios públicos, etc. (Conapo, 2009). Se asocia también a la involución económica del país

<sup>1</sup> Área Geoestadística Básica (AGEB), medida básica de territorio utilizada por la Conapo.

<sup>2</sup> Según el censo de 2010, 70.9% de los marginados tiene los siguientes grados: medio, 39.3%; alto, 29.8%; muy alto, 1.8%. El otro 29.1% de la población vive en localidades con un grado de marginación bajo y muy bajo (Conapo, 2012).

(Cueli y Morales, 2002) y a un tejido social dañado, lo cual implica mantener a ciertos sectores de la población al margen de las oportunidades y en condiciones de vida inaceptables (CEPAL, 2001; González *et al.*, 2008; Cortés, 2006; Adler, 2003; Hernández, 2010).

Los adolescentes constituyen uno de los grupos más vulnerables a las condiciones precarias y marginales de vida tanto por la dinámica evolutiva de la edad como por las exigencias del entorno (CEPAL, 2001). La familia es fundamental para enfrentar las consecuencias de la marginación; sin embargo, es común que en hogares urbanos pobres y marginados los adolescentes no cuenten con suficientes elementos protectores, por ejemplo, frente a una fuerte tendencia al desajuste social que afecta su bienestar (Ávila *et al.*, 1996; Díaz y Sánchez, 2001), tienden a carecer de apoyo familiar (Martínez, 2000).

En condiciones de pobreza y marginación urbana hay una tendencia a carecer de activos sociales como identidad, arraigo, cohesión comunitaria y familiar, solidaridad y cultura de la participación (Maldonado, 1999:73); además el número de familias monoparentales es mayor (Cueli y Morales, 2002). Se ha observado también que las condiciones de marginación son en gran medida cíclicas y transgeneracionales (Adler, 2003; Cortés, 2006), la existencia de mayores conflictos familiares (De Carlo y Wadsworth, 2009), mayor exposición a violencia intrafamiliar y una fuerte pensión al desajuste social (CEPAL, 2001).

Las condiciones histórico-sociales en las que crece el adolescente marginado hacen más complejo el proceso de tránsito de la niñez a la adultez y desafían al joven a buscar estrategias para afrontar las circunstancias adversas (Figueroa *et al.*, 2005). Por su tendencia a la oposición y transgresión del orden familiar, escolar y social, los jóvenes marginados tienden a mostrar más problemas que sus coetáneos con la normatividad, la estructura, los límites y la disciplina (Díaz-Sánchez, 2006). Además, los problemas de comunicación familiar, la falta de apoyo y un clima familiar desfavorable se ven exacerbados por la pobreza (De Carlo y Wadsworth, 2009).

La exploración del clima familiar de los adolescentes urbanos se planteó con el objetivo de comparar grupos por sus condiciones de marginación y por las características familiares, así como sus efectos directos en el bienestar y la satisfacción del individuo con los siguientes ámbitos: nivel de vida, salud, logros vitales, relaciones interpersonales, seguridad personal, conexión con la comunidad y seguridad en el futuro (Cummins y Lau, 2005).

Con base en lo anterior, el estudio empírico realizado en Cuernavaca y en zonas conurbadas del estado de Morelos partió de la hipótesis siguiente: las condiciones de marginación urbana afectan negativamente la comunicación y el clima familiar, lo cual a su vez predice niveles bajos de satisfacción y de bienestar. Al

mismo tiempo se formuló otra hipótesis: la comunicación abierta entre padres y adolescentes influye positivamente, mientras que los problemas de comunicación influyen de forma negativa en el bienestar de los adolescentes. Estos planteamientos dieron lugar a la generación de un modelo hipotético de ecuaciones estructurales (véase la figura 1) donde se pudiera constatar el efecto de la marginación sobre el clima familiar y la comunicación entre padres y adolescentes; estas variables a su vez mostrarían su influencia sobre el bienestar subjetivo y la satisfacción con la vida de los adolescentes.

Contar con un modelo estructural (véase la figura 1) aporta elementos importantes para la comprensión de la realidad multidimensional, la cual en la mayoría de las investigaciones previas se ha estudiado de forma aislada. Además, es fundamental analizar las condiciones en el interior de la familia morelense, pues son un factor protector para evitar el desajuste social de los adolescentes, especialmente cuando viven en situaciones de deterioro social, a consecuencia de la marginación (Montero, 2004b). La finalidad es mejorar las propuestas de intervención comunitaria existentes e incidir directamente en el fortalecimiento del núcleo de la sociedad, las familias, y así mejorar su calidad de vida.

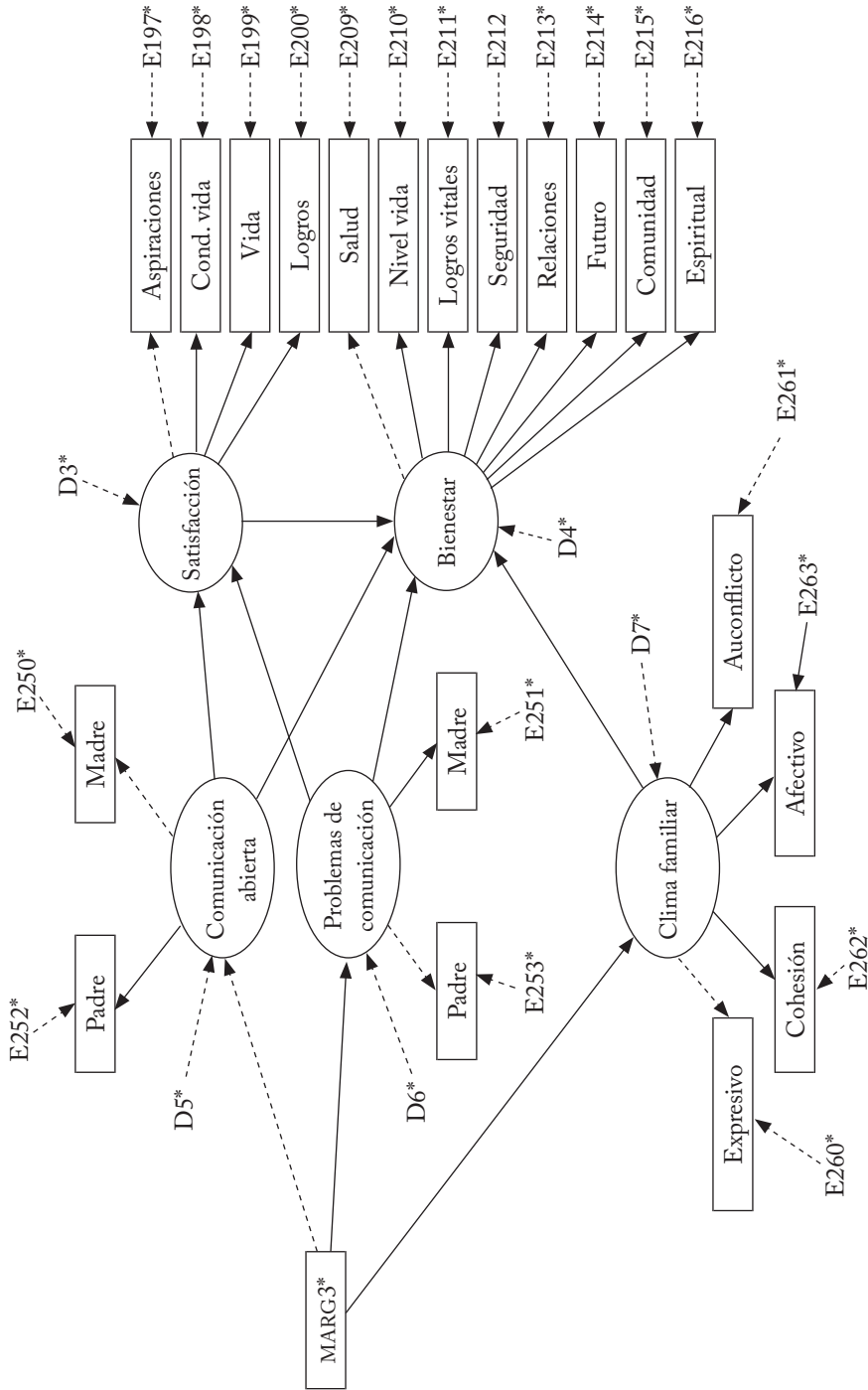
## MÉTODO

### *Participantes*

Participaron 1 322 adolescentes (725 mujeres, 55%; 597 hombres, 45%) estuvieron conformes con responder de manera voluntaria a los instrumentos. El muestreo no fue probabilístico, de conveniencia. Sus edades fluctuaron entre 12 y 21 años, con una media de 15.16 años y desviación estándar de 1.71. Se agruparon en: adolescencia temprana de 12 a 14 años (34.6%,  $n = 457$ ); adolescencia media de 15 a 17 años (54%,  $n = 714$ ); adolescencia tardía de 18 a 21 años (8.7%,  $n = 115$ ); y 2.7% no especificaron su edad. Del total, 45.2% ( $n = 597$ ) estudiaban la secundaria y 54.9% ( $n = 725$ ) el bachillerato. 24.4% provino de escuelas privadas y 75.6% de escuelas públicas; 19.1% de los participantes trabajaban en paralelo a sus estudios; 74.7% provino de familias biparentales; 16.5%, de familias monoparentales (de éstas, 84.8% vivía sólo con la madre y 15.2% sólo con el padre) y 8.9% no contaba con figuras parentales. En relación con el grado de marginación: 1.1% habitaba en AGEB de “muy bajo” grado de marginación; 29% en “baja” marginación; 43.8% en un grado “medio”; 24.9% en grado “alto”; y 1.1% en grado “muy alto” de marginación, según especificación de localidad de vivienda (Conapo, 2012).



FIGURA 1  
MODELO TEÓRICO



\*  $p \leq .05$ .  
FUENTE: elaboración propia.

*Instrumentos*

Se utilizaron cuatro instrumentos para medir las variables de interés:

- 1) La Escala de Comunicación entre Padres y Adolescentes, originalmente llamada Parent-Adolescent Communication Scale, de Barnes y Olson (1985), versión adaptada y traducida y ampliamente utilizada por el equipo LISIS (Musitu Jiménez y Murgui, 2007; Jiménez, Musitu y Murgui, 2005; Ávila, Vera, Musitu y Jiménez, 2009). Está dirigido a una población adolescente de 11 a 20 años de edad. Para su codificación, el instrumento se divide en dos escalas de 20 reactivos cada una, una referida a la comunicación con la madre y otra referida a la comunicación con el padre. El rango de respuesta por reactivo oscila entre 1 (nunca) hasta 5 (siempre). La escala original presenta una estructura de dos factores referidos al grado de apertura y a la presencia de problemas de comunicación familiar. Los reactivos 4, 11 y 15 se sustrajeron porque se asociaban débilmente con ambos factores. La consistencia interna obtenida en el presente estudio para la escala global fue un alfa de Cronbach de .806; para comunicación abierta  $\alpha = .919$  y para problemas de comunicación  $\alpha = .806$ .
- 2) Escala de Clima Familiar, desarrollada por Moos y Moos (1981) con el nombre original de Family Environment Scale y adaptada para poblaciones hispanas por Fernández y Sierra (1981). Se conceptúa el clima familiar en relación con el funcionamiento e interacción del sistema familiar concebido como una unidad. La escala consta de 27 ítems dicotómicos, donde el participante responde “V” para verdadero y “F” para falso. Está dirigido a una población mayor de 11 años. Cuenta con tres subescalas: cohesión, expresividad y conflicto. Sus propiedades psicométricas han mostrado una confiabilidad alta (Boyd, Gullone, Needleman y Burt, 1997; Chipuer y Villegas, 2001). Ha sido ampliamente utilizada (Mestre, García y Pérez, 2001; Peleg y Klingman, 2002; Pumar, Ayerbe, Espina, García y Santos, 1995). En esta investigación se obtuvo una media de 66.95 y una desviación estándar de 19.33, con una fiabilidad de  $\alpha = .819$ .
- 3) El Índice de Satisfacción con la Vida desarrollado por Diener, Emmons y Griffin (1985) y adaptado por Atienza, Pons, Balaguer y García (2000), con cinco reactivos. Se responde con una escala tipo Likert de siete opciones. Puntuación: la escala original abarca de 5 a 35 puntos; de 5 a 9 significan extrema insatisfacción; de 10 a 14, insatisfacción; de 15 a 19, insatisfacción moderada; de 20 a 24, moderada satisfacción; de 25 a 29, sa-

tisfacción; y de 30 a 35, extrema satisfacción. En cuanto a su validez, la escala correlacionó negativa y significativamente con soledad, estrés percibido y sintomatología depresiva. Correlacionó positiva y significativamente con comunicación con el padre y la madre, clima social familiar y autoestima social, mostrando un nivel de fiabilidad de .81 (Atienza *et al.*, 2000). En la presente investigación la escala mostró una confiabilidad de .71. Sin embargo, después del análisis factorial se eliminó el reactivo “Si volviera a nacer cambiaría bastantes cosas de mi vida”, por su débil peso factorial (.10), aumentando el índice de fiabilidad a .84.

- 4) El Índice de Bienestar Personal, originalmente Personal Well-Being Index (PWI) fue desarrollado como parte de la Escala Comprensiva de Calidad de Vida (Cummins y Lau, 2005), contiene ocho ítems de satisfacción, cada uno correspondiente a una dimensión de la calidad de vida: 1) nivel de vida, 2) salud, 3) logros vitales, 4) relaciones interpersonales, 5) seguridad personal, 6) conexión con la comunidad, 7) seguridad en el futuro, 8) creencias religiosas-espiritualidad. El último ítem de creencias religiosas y espiritualidad fue omitido en la versión para niños y adolescentes, sin embargo Wills (2009) analizó su contribución y lo consideró un ítem significativo. Para la presente investigación, el nivel de confiabilidad resultó de .92. Se responde en una escala de 0 a 10, en donde 0 es igual a “Me siento muy triste”, por ejemplo, y 10 es “Me siento muy feliz”.

### *Procedimiento*

Con el permiso de las autoridades de los colegios, se llevó a cabo la autoaplicación voluntaria de los cuestionarios; como parte de un macroestudio del equipo de investigación UAEM-UPO, se incluyó una batería de 22 instrumentos.

### *Análisis de los datos*

Se realizaron análisis estadísticos descriptivos e inferenciales con el programa estadístico SPSS (versión 19); igualmente para el cálculo de las correlaciones. Posteriormente, para el análisis factorial confirmatorio posinstrumento y el contraste del modelo estructural supuesto, se utilizó el programa EQS 6.0. En relación con los grados de marginación, para efectos de los análisis, por el número tan bajo de jóvenes en los extremos de la marginación, se decidió integrarlos al nivel contiguo, dejando sólo tres niveles de marginación.

## RESULTADOS

Con el fin de analizar las interacciones entre los niveles de marginación y las variables de interés, se realizaron pruebas de ji cuadrada de Pearson. Los resultados mostraron la nula existencia de diferencias significativas, en su percepción de bienestar, entre subgrupos por nivel de marginación ( $\chi^2 = 4.403$ ,  $gl = 4$ ,  $p = .354$ ), ni de satisfacción ( $\chi^2 = 4.001$ ,  $gl = 4$ ,  $p = .406$ ). Tampoco se encontraron diferencias en la comunicación abierta ( $\chi^2 = 6.199$ ,  $gl = 4$ ,  $p = .185$ ), problemas de comunicación; ni en las dimensiones del clima familiar: expresión ( $\chi^2 = 6.679$ ,  $gl = 4$ ,  $p = .154$ ), conflicto ( $\chi^2 = 8.008$ ,  $gl = 4$ ,  $p = .091$ ), cohesión ( $\chi^2 = 4.960$ ,  $gl = 4$ ,  $p = .291$ ), afectividad ( $\chi^2 = 2.556$ ,  $gl = 4$ ,  $p = .635$ ). En tanto, las comparaciones de medias para muestras independientes, entre grupos según su nivel de marginación, mostraron diferencias significativas en la satisfacción de los jóvenes al comparar quienes vivían en alto y bajo niveles de marginación ( $t = 3.014$ ,  $gl = 741$ ,  $p < 0.05$ ). Entre los mismos grupos de marginación, también hubo diferencias en la comunicación abierta ( $t = 2.221$ ,  $gl = 741$ ,  $p < 0.05$ ), pero no en los problemas de comunicación. En cuanto al bienestar y al clima familiar, no hubo diferencias al comparar grupos de adolescentes clasificados por nivel de marginación. Esto rechaza la primera hipótesis, lo cual lleva a plantear un modelo estructural hipotético sin hacer consideraciones al grado de marginación.

Como análisis preliminar de las relaciones existentes entre las dimensiones de los instrumentos para el modelo de ecuaciones estructurales, se calcularon las correlaciones de Pearson entre todas las variables del estudio. Estos resultados se presentan en la tabla 1. La matriz de correlación de Pearson mostró relaciones positivas y significativas entre la mayoría de las variables, excepto en relación con la comunicación ofensiva (tanto con madres como con padres). En cuanto al bienestar, sus correlaciones más altas fueron con la satisfacción y menores, pero significativas con el clima y la comunicación familiar (véase la tabla 1).

También se realizaron análisis de regresión lineal, los resultados del Modelo de Regresión del Bienestar a partir de los tipos de clima y comunicación familiar, mostraron que el modelo es adecuado ( $p < .000$ ), aunque es un poco débil, ya que sólo logra explicar 28.9% del bienestar. De los predictores considerados, sólo la comunicación abierta ( $\beta = .302$ ,  $p < .000$ ), y la satisfacción con la vida ( $\beta = .476$ ,  $p < .000$ ), explican el bienestar de los adolescentes.

$$\text{Bienestar} = \beta_1 x_1 + \beta_2 x_2 + \beta_3 x_3 + \beta_4 x_4 + \beta_5 x_5 + \beta_6 x_6 + \beta_7 x_7$$

Para profundizar en la comprensión de la interacción entre las variables de estudio, se calculó un modelo de ecuaciones estructurales mediante el programa

TABLA 1  
CORRELACIONES, MEDIAS Y DESVIACIONES ESTÁNDAR DE LAS VARIABLES ESTUDIADAS

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1. Clima Expresivo	1									
2. Clima A. Conflicto	.41**	1								
3. Clima Cohesiona	.60**	.47**	1							
4. Clima Afectivo	.43**	.47**	.42**	1						
5. Com. Ab. Madre	.22**	.15**	.17**	.14**	1					
6. Com. Of. Madre	-.16**	-.17	-.10	-.13	-.06	1				
7. Com. Ab. Padre	.22**	.17**	.20**	.16**	.50**	-.06**	1			
8. Com. Of. Padre	-.12	-.10	-.07	-.14	-.04*	.63**	.03	1		
9. Sat. Aspiraciones	.09**	.14**	.07*	.09**	.27**	-.03	.23**	-.04	1	
10. Sat. Condiciones	.13**	.15**	.11**	.14**	.33**	-.04	.27**	-.10**	.58**	1
11. Sat. Vida	.10**	.16**	.10**	.13**	.30*	-.09**	.24**	-.15**	.53**	.65**
12. Sat. Logros	.10**	.11**	.10**	.07*	.28*	-.07**	.23**	-.08*	.44**	.53**
13. Bien. Salud	.10**	.11**	.10**	.06*	.21**	-.10**	.20**	-.13**	.27**	.41**
14. Bien. Niv. Vida	.13**	.13**	.13**	.14**	.29**	-.10**	.25**	-.12**	.29**	.46**
15. Bien. Logros	.12**	.10**	.10**	.09**	.26**	-.11**	.22**	-.13**	.32**	.44**
16. Bien. Seguridad	.06*	.08*	.07*	.08*	.25**	-.07**	.22**	-.10**	.30**	.39**
17. Bien. Relaciones	.06*	.08*	.08*	.08*	.24**	-.07**	.20**	-.06*	.31**	.37**
18. Bien. Futuro	.07*	.06*	.06*	.08*	.26**	-.04	.20**	-.08*	.29**	.39**
19. Bien. Comunidad	.06*	.07*	.08*	.06*	.23**	-.07**	.18**	-.07*	.28**	.34**
20. Bien. Espiritual	.10**	.07*	.11**	.06*	.24**	-.04	.17**	-.05*	.27**	.32**
Media	67.7	72.9	78.2	56.5	64.1	40.0	55.5	38.9	63.4	68.7
Desviación Estándar	28.4	27.7	27.1	30.2	21.6	22.1	21.9	21.3	25.8	23.9

TABLA 1 (CONTINUACIÓN)

	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
1. Clima Expresivo										
2. Clima A. Conflicto										
3. Clima Cohesiona										
4. Clima Afectivo										
5. Com. Ab. Madre										
6. Com. Of. Madre										
7. Com. Ab. Padre										
8. Com. Of. Padre										
9. Sat. Aspiraciones										
10. Sat. Condiciones										
11. Sat. Vida	1									
12. Sat. Logros	.62**	1								
13. Bien. Salud	.41**	.38**	1							
14. Bien. Niv. Vida	.47**	.42**	.70**	1						
15. Bien. Logros	.45**	.44**	.64**	.71**	1					
16. Bien. Seguridad	.43**	.38**	.56**	.69**	.66**	1				
17. Bien. Relaciones	.38**	.35**	.57**	.65**	.65**	.67**	1			
18. Bien. Futuro	.39**	.38**	.52**	.61**	.62**	.65**	.61**	1		
19. Bien. Comunidad	.40**	.38**	.54**	.59**	.60**	.60**	.67**	.68**	1	
20. Bien. Espiritual	.34**	.34**	.46**	.48**	.51**	.51**	.51**	.58**	.57**	1
Media	73.2	41.6	77.1	79.2	79.1	77.6	79.1	75.9	77.9	74.5
Desviación Estándar	24.8	32.1	23.0	22.7	22.7	23.4	22.2	22.9	22.0	25.3

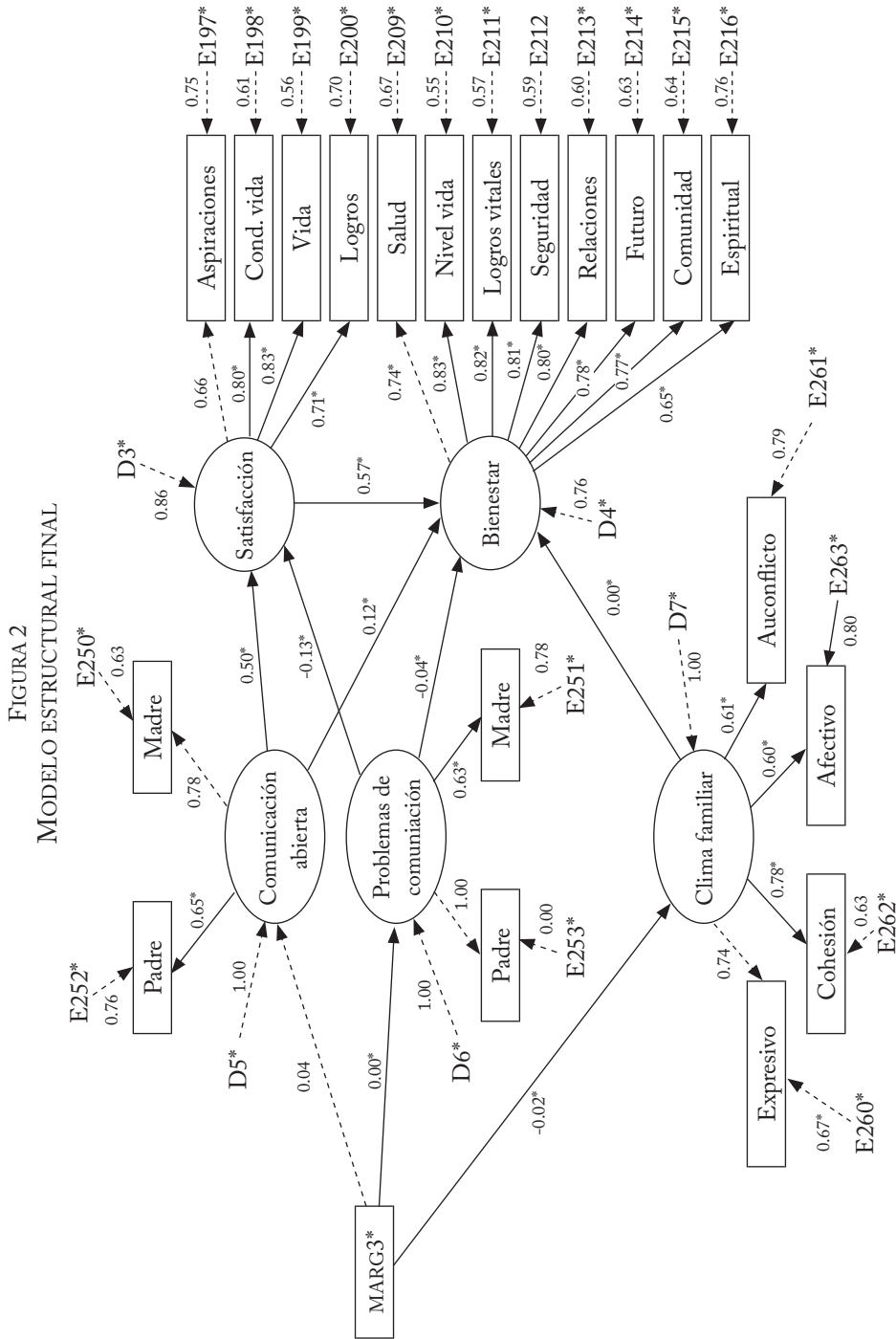
\*  $p < 0.05$ , \*\*  $p < 0.001$ .  
FUENTE: elaboración propia.

EQS 6.1 (Bentler y Wu, 2002). Se contrastó un modelo que incluyó la marginación como indicador manifiesto y cinco factores latentes: *clima familiar*, compuesto por los indicadores expresivo, cohesión, afectivo y (ausencia de) conflicto familiar; *comunicación abierta*, compuesto por los indicadores comunicación abierta con el padre y con la madre; *problemas de comunicación*, compuesto por los indicadores de problemas de comunicación con el padre y con la madre; *satisfacción*, compuesto por los indicadores de aspiraciones, condiciones de vida, satisfacción con la vida y logros, y *bienestar*, compuesto por indicadores de salud, nivel de vida, logros vitales, seguridad, relaciones interpersonales, seguridad en el futuro, relaciones con la comunidad y espiritualidad. Además, antes de calcular el modelo se realizaron los análisis factoriales confirmatorios para cada instrumento, permitiendo corroborar el peso factorial de sus indicadores. En la figura 2 se presenta la estimación de parámetros y el error estándar de la estimación para cada variable observada en su factor correspondiente. Para determinar la bondad de ajuste del modelo a los datos y la significación estadística de los coeficientes, se aplicó el método de máxima verosimilitud. El modelo calculado mostró un buen ajuste a los datos ( $\chi^2 = 919.39$ ,  $g^l = 182$ ,  $p < .000$ , CFI = .94, RMSEA = .06). Este modelo explica 41.9% de la variable final: bienestar. La figura 2 muestra la representación gráfica del modelo estructural final con los coeficientes estandarizados y el error asociado.

Los resultados del modelo muestran el nulo efecto de la marginación sobre el clima familiar así como en la comunicación entre padres y adolescentes, tampoco parece relacionarse directamente el clima con el bienestar; sin embargo existen relaciones significativas tanto directas como indirectas de la comunicación abierta tanto entre padres y adolescentes como entre madres y adolescentes, con el bienestar. Las relaciones indirectas son mediadas por la satisfacción, la cual a su vez se relaciona significativa y positivamente con el bienestar. Tanto éste como la satisfacción se relacionan negativa y significativamente con los problemas de comunicación en el interior de la familia. Además, la comunicación abierta con la madre tiene mayor peso que la comunicación con el padre, mientras que en las problemáticas de comunicación ejercen mayor influencia las asociadas con el padre.

## COMENTARIOS

El presente estudio analizó la relación entre las condiciones de marginación y las percepciones de los adolescentes respecto al clima familiar, la comunicación entre ellos y sus padres, así como las relaciones de éstas con la percepción de satisfac-



\* p ≤ .05.  
FUENTE: elaboración propia.



ción global y la percepción de bienestar subjetivo. En este sentido, los resultados mostraron que el ajuste del modelo calculado se ajusta al modelo hipotético. Un hallazgo importante: la marginación no afecta de manera diferenciada la percepción del clima ni de la comunicación familiar. A pesar del planteamiento consistente en la tendencia de los adolescentes de hogares urbanos pobres y marginados a carecer de apoyo familiar (Martínez, 2000), afectando su bienestar (Ávila *et al.*, 1996; Díaz y Sánchez, 2001), esto no se reflejó en esta investigación; tampoco se observaron diferencias en la cohesión familiar (Maldonado, 1999) ni mayores conflictos familiares (De Carlo y Wadsworth, 2009).

Se confirmó la importancia de la comunicación entre padres e hijos, sustentada en la idea importante: la familia está encaminada a alcanzar el bienestar individual y colectivo (Musitu *et al.*, 2001), aun durante la adolescencia (Jiménez, Musitu, Murgui, 2005); para lo cual la satisfacción con la vida, los logros, las aspiraciones y las condiciones de vida sirven como mediadoras entre comunicación y bienestar. Esto tiene sentido, pues el bienestar actual depende en gran medida de la satisfacción con la vida y con el flujo de comunicación positiva entre padres e hijos adolescentes.

También se confirmó la trascendencia de la comunicación abierta, reflexiva y asertiva en el interior del núcleo familiar, es decir, la confianza de los hijos adolescentes para hablar con los padres acerca de lo que sienten y piensan sin estar incómodos, además de obtener atención y credibilidad. En adición, esta comunicación implica una relación sana y positiva, fundamental para evitar el desajuste y la violencia social (Jiménez y Henri, 2012; Jiménez, 2011; Povedano, Hendry, Ramos y Varela, 2011). Se evitan así las problemáticas de la comunicación tan frecuentes durante el periodo de adolescencia de los hijos, las cuales, como se observó en el modelo propuesto, influyen negativamente en la satisfacción y un poco menos en el bienestar de los adolescentes. Los problemas de comunicación no sólo presentan dificultades para enviar un mensaje, sino se refieren a un trato de tipo ofensivo, elusivo y dañino, a partir de devaluar al otro, hablar con base en amenazas, enojos y hasta violencia verbal y física, generando una sensación de menor satisfacción y bienestar personal en los adolescentes.

Dentro del modelo, las percepciones respecto a las dimensiones o indicadores del clima familiar se relacionaron muy débilmente con el bienestar y la satisfacción de los jóvenes, lo cual es contradictorio con los argumentos teóricos.

La calidad de los intercambios entre padres e hijos contribuye al desarrollo de competencias de comportamiento responsable y autónomo. Además, la familia como fuente de protección y sustento, sigue siendo fundamental para enfrentar las consecuencias de la marginación. Es característico de la sociedad mexicana que la familia no pierda su lugar de influencia e incidencia en el bienestar

de los adolescentes, sobre todo en la etapa temprana. Al mismo tiempo, se propone la visión los jóvenes como sujetos sociales activos (CEPAL, 2001) y no como víctimas del contexto y las circunstancias.

### *Sugerencias para investigaciones futuras*

Los resultados obtenidos respecto a la poca o nula influencia de la marginación sobre el clima y la comunicación familiar, llevan a cavilar sobre la normalización y habituación a la cual los jóvenes han estado sujetos como partícipes de la marginación cotidiana en la que han vivido probablemente toda su vida, y a la cual quizá se han acostumbrado; queda en el tintero averiguar si es por habituación a la marginación la casi nula afectación de los grados de marginación experimentada, como se ha planteado en estudios anteriores (Ávila *et al.*, 1996; De Carlo y Wadsworth, 2009; Díaz y Sánchez, 2001; Maldonado, 1999; Martínez, 2000). Habrá que analizar a profundidad la percepción de los adolescentes respecto a su habituación transgeneracional en el nivel de marginación.

Otra posible hipótesis se refiere a la categorización de la marginación según el Conapo (2002, 2012). Para investigaciones posteriores, se considera fundamental indagar directamente acerca de la percepción de los adolescentes respecto a su situación social de pobreza y marginación, profundizando tanto en el significado como en la representación social de estas categorizaciones oficiales en función de las áreas geoestadísticas básicas planteadas por el Consejo Nacional de Población, las cuales pueden estar englobando y generalizando a grupos poblacionales que no necesariamente cumplen con las características planteadas para definir su grado o nivel de marginación. Como Cuernavaca y su zona conurbada son ampliamente heterogéneas, cabe la posibilidad de la falta de adecuación de las agrupaciones a las categorías establecidas por el Consejo Nacional de Población.

Con los resultados de ésta y otras investigaciones adicionales podrán establecerse estrategias educativas y familiares para mejorar la calidad de vida de los adolescentes y sus familias.

Así, por caso, en el nuevo modelo educativo propuesto por la Secretaría de Educación Pública, en México, para la educación primaria (2016), se establece como un desiderátum incrementar las competencias de comunicación, coordinación, empatía, confianza, disposición a servir, solución de conflictos y negociación. Por consecuencia, se establece la intervención temprana con la finalidad de mejorar la comunicación no sólo en la familia sino también en el ámbito social. Las futuras investigaciones deberán indicar el grado de cumplimiento de este propósito.

## BIBLIOGRAFÍA

- ADLER, L. (2003), *Cómo sobreviven los marginados*, México, Siglo XXI.
- ATIENZA, F.; D. PONS, I. BALAGUER y M. GARCÍA MERITA (2000), “Propiedades psicométricas de la escala de satisfacción con la vida en adolescentes”, en *Psicothema*, vol. 12, Oviedo, Colegio Oficial de Psicólogos del Principado de Asturias/Universidad de Oviedo, pp. 314-319.
- ÁVILA, M.E.; J.A. VERA, G. MUSITU y T. JIMÉNEZ (2009), *Educación popular y promoción del bienestar*, México, Trillas.
- ÁVILA ESPADA, A.; F. JIMÉNEZ GÓMEZ y M. GONZÁLEZ MARTÍNEZ (1996), “Aproximación psicométrica a los patrones de personalidad y estilos de afrontamiento del estrés en la adolescencia: perspectivas conceptuales y técnicas de evaluación”, en M. Casullo (comp.), *Evaluación psicológica en el campo de la salud*, Barcelona, Paidós Ibérica.
- BARNES, H. L. y D.H. OLSON (1985), “Parent-Adolescent Communication and the Circumplex Model”, en *Child Development*, vol. 56, núm. 2, pp. 438-447.
- BENATUIL, D. (2003), “El bienestar psicológico en adolescentes desde una perspectiva cualitativa”, en *Psicodebate*, núm. 3, Buenos Aires, Universidad de Palermo, pp. 43-58.
- BENTLER, P. y E. WU (2002), *EQS 6 for Windows User's Guide*, Encino, Multivariate Software.
- BOYD, C.P.; E. GULLONE, G.L. NEEDLEMAN y T. BURT (1997), “The Family Environment Scale: Reliability and Normative Data for an Adolescent Sample”, en *Family Process*, vol. 36, núm. 4, pp. 369-373.
- CAVA, M.; S. MURGUI y G. MUSITU (2007), “Individual and Social Risk Factors Related to Overt Victimization in a Sample of Spanish Adolescents”, en *Psychological Reports*, vol. 101, pp. 275-290.
- CAVA, M.; G. MUSITU, S. BUELGA y S. MURGUI (2010), “The Relationships of Family and Classroom Environments with Peer Relational Victimization: An Analysis of their Gender Differences”, en *The Spanish Journal of Psychology*, vol. 13, núm. 1, pp. 156-165.
- CHIPUER, H.M. y T. VILLEGAS (2001), “Comparing the Second Order Factor Structure of the Family Environment Scale Across Husbands' and Wives' Perceptions their Family Environment”, en *Family Process*, vol. 40, núm. 2, pp. 187-198.
- COMISIÓN ECONÓMICA PARA AMÉRICA LATINA Y EL CARIBE (CEPAL) (2001), “Marginados en México, El Salvador, Nicaragua y Panamá”, en *Publicaciones Electrónicas de la Comisión Económica Para América-Latina y el Caribe, Naciones Unidas*, disponible en <www.eclac.org>.

- CONSEJO NACIONAL DE POBLACIÓN (Conapo) (2002), "Concepto y dimensiones de la marginación a nivel localidad. México", disponible en <[http://www.conapo.gob.mx/publicaciones/marg\\_local/02.pdf](http://www.conapo.gob.mx/publicaciones/marg_local/02.pdf)>.
- CONSEJO NACIONAL DE POBLACIÓN (Conapo) (2005), "Anexo C. Metodología de estimación del índice de marginación urbana", disponible en <[http://www.conapo.gob.mx/work/models/CONAPO/indices\\_marginaria/IMU2005/AnexoC.pdf](http://www.conapo.gob.mx/work/models/CONAPO/indices_marginaria/IMU2005/AnexoC.pdf)>.
- CONSEJO NACIONAL DE POBLACIÓN (Conapo) (2009), "Índice de marginación urbana 2005", disponible en <[www.conapo.gob.mx](http://www.conapo.gob.mx)>.
- CONSEJO NACIONAL DE POBLACIÓN (Conapo) (2010), "Índice de marginación por localidad", disponible en <[http://www.conapo.gob.mx/es/CONAPO/Indice\\_de\\_Marginacion\\_por\\_Localidad\\_2010](http://www.conapo.gob.mx/es/CONAPO/Indice_de_Marginacion_por_Localidad_2010)>.
- CONSEJO NACIONAL DE POBLACIÓN (Conapo) (2012), "Índice de marginación urbana 2010", disponible en <[www.conapo.gob.mx](http://www.conapo.gob.mx)>.
- CORTÉS, F. (2006), "Consideraciones sobre la marginación, la marginalidad, la marginalidad económica y la exclusión social", en *Papeles de Población*, enero-marzo, núm. 47, Toluca, UAEMéx, pp. 71-84.
- CUELI, J. y M. MORALES (2002), "Psicología de los marginados", en *Revistas Electrónicas UNAM. Los Universitarios Nueva Época*, núm. 27, pp. 53-56, disponible en <<http://www.ejournal.unam.mx/uni/027/UNI02709.pdf>>.
- CUMMINS, R. y A. LAU (2005), *Personal Wellbeing Index-School Children (PWI-SC) Manual*, Burwood, Deakin University.
- DE CARLO, C. y M. WADSWORTH (2009), "Coping with Family Conflict: What's Helpful and What's Not for Low Income Adolescents", en *Journal of Child and Family Studies*, núm. 18, pp. 192-202.
- DÍAZ MORALES, J.F. y M.P. SÁNCHEZ LÓPEZ (2001), "Relevancia de los estilos de personalidad y las metas en la predicción de la satisfacción vital", en *Anales de Psicología*, vol. 17, núm. 2, Murcia, Universidad de Murcia, pp. 151-158.
- DÍAZ SÁNCHEZ, J. (2006), "Identidad, adolescencia y cultura: jóvenes secundarios en un contexto regional", en *Revista de Investigación Educativa*, vol. 11, núm. 29, pp. 431-457.
- DIENER, E.; R.J. EMMONS y S. GRIFFIN (1985), "The Satisfaction with Life Scale", en *Journal of Personality Assessments*, núm. 49, pp. 71-75.
- ESTÉVEZ, E.; G. MUSTU, S. MURGUI y D. MORENO (2008), "Clima familiar, clima escolar y satisfacción con la vida en adolescentes", en *Revista Mexicana de Psicología*, vol. 25, núm. 1, pp. 119-128.
- FERNÁNDEZ-BALLESTEROS, R. y B. SIERRA (1981), "Estudio factorial sobre la percepción del ambiente escolar", en R. Fernández-Ballesteros (dir.), *Eva-*

*luación de contextos*, Murcia, Servicio de Publicaciones de la Universidad de Murcia.

- FIGUEROA, M.; N. CONTINI, A. LACUNZA, M. LEVÍN y A. ESTÉVEZ (2005), “Las estrategias de afrontamiento y su relación con el nivel de bienestar psicológico. Un estudio con adolescentes de nivel socioeconómico bajo de Tucumán (Argentina)”, en *Anales de Psicología*, vol. 21, núm. 1, Murcia, Universidad de Murcia, pp. 66-72.
- GONZÁLEZ, N.; J. VALDEZ e Y. ZAVALA (2008), “Resiliencia en adolescentes mexicanos”, en *Enseñanza e Investigación en Psicología*, vol. 13, núm. 1, pp. 41-52.
- HERNÁNDEZ PÉREZ, C. (2010), “La participación ciudadana en México ante la marginación económica”, en M. Ayllón, M. Aguilar y R. Contreras, *Diversidad cultural, ciudadanía, política y derecho*, Biblioteca Virtual en Derecho, Economía y Ciencias Sociales.
- INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA Y GEOGRAFÍA (INEGI) (2010), “Censos y conteos de población y vivienda”, disponible en <<http://www.inegi.org.mx/est/contenidos/proyectos/ccpv/cpv2010/default.aspx>>.
- JIMÉNEZ, T.I. (2006), “Familia y problemas de desajuste en la adolescencia: el papel mediador de los recursos psicosociales”, tesis de doctorado, Valencia, Universidad de Valencia.
- JIMÉNEZ, T.I. (2011), “Autoestima de riesgo y protección: una mediación entre el clima familiar y el consumo de sustancias en adolescentes”, en *Psychosocial Intervention*, núm. 20, pp. 53-61.
- JIMÉNEZ, T.I., G. MUSITU y S. MURGUI (2005), “Familia, apoyo social y conducta delictiva en la adolescencia: efectos directos y mediadores”, en *Anuario de Psicología*, vol. 36, núm. 2, pp. 181-195.
- JIMÉNEZ, T.I. y H. LEHALLE (2012), “La violencia escolar entre iguales en alumnos populares y rechazados”, en *Psychosocial Intervention*, vol. 21, núm. 1, pp. 77-89.
- KINNEY, D.A. (1999), “From ‘Headbangers’ to ‘Hippies’: Delineating Adolescents’ Active Attempts to Form an Alternative Peer Culture”, en *New Directions for Child and Adolescent Development*, núm. 84, pp. 21-35.
- LIU, F.; N. GONZÁLEZ, A. FERNÁNDEZ, R. MILLSAP y L. DUMKA (2011), “Family Stress and Coping for Mexican Origin Adolescents”, en *Journal of Clinical Child y Adolescent Psychology*, vol. 40, núm. 3, pp. 385-397.
- MALDONADO, L. (1999), “Perfil y perspectivas de la pobreza urbana en México”, en *Publicaciones Electrónicas de la Fundación para la Socialdemocracia de las Américas, A. C. (Fusda)*, pp. 69-75, disponible en <<http://www.fusda.org/luismaldonado-rev1-2.pdf>>.

- MARTÍNEZ PIZARRO, J. (2000), “Emigración internacional de jóvenes latinoamericanos y caribeños: protagonismo y vulnerabilidad. Proyecto Regional de Población Celade-FNUAP”, en *Serie Población y Desarrollo*, Santiago de Chile, CEPAL.
- MESTRE ESCRIVÁ, V.; P. SAMPER GARCÍA y E. PÉREZ DELGADO (2001), “Clima familiar y desarrollo del autoconcepto. Un estudio longitudinal en población adolescente”, en *Revista Latinoamericana de Psicología*, vol. 33, núm. 3, pp. 243-259.
- MONTERO, M. (2004a), *Introducción a la psicología comunitaria. Desarrollo, conceptos y procesos*, Buenos Aires, Paidós.
- MONTERO, M. (2004b), “Relaciones entre psicología social comunitaria, psicología crítica y psicología de la liberación: una respuesta latinoamericana”, en *Psykhé*, vol. 13, núm. 2, Santiago de Chile, Pontificia Universidad Católica de Chile, pp. 17-28.
- MOOS, R.H. y B.S. MOOS (1981), *Family Environment Scale Manual*, Palo Alto, Consulting Psychologist Press.
- MORENO, D.; E. ESTÉVEZ, S. MURGUI y G. MUSITU (2009), “Relación entre el clima familiar y el clima escolar: el rol de la empatía, la actitud hacia la autoridad y la conducta violenta en la adolescencia”, en *International Journal of Psychology and Psychological Therapy*, vol. 9, núm. 1, pp. 123-136.
- MUSITU, G.; S. BUELGA, M. LILA y M.S. CAVA (2001), *Familia y adolescencia*, Madrid, Síntesis.
- MUSITU, G.; T. I. JIMÉNEZ y S. MURGUI (2007), “Funcionamiento familiar, autoestima y consumo de sustancias en adolescentes: un modelo de mediación”, en *Salud pública de México*, vol. 49, núm. 1, pp. 3-10.
- PELEG POPCO, O. y A. KLINGMAN (2002), “Family Environment, Discrepancies between Perceived Actual and Desired Environment, and Children’s State and Trait Anxiety”, en *British Journal of Guidance and Counseling*, vol. 30, núm. 4, pp. 451-466.
- POVEDANO, A.; L.B. HENDRY, M.J. RAMOS y R. VARELA (2011), “Victimización escolar: clima familiar, autoestima y satisfacción con la vida desde una perspectiva de género”, en *Psychosocial Intervention*, núm. 20, pp. 5-12.
- PRILLELTENSKY, I. (2004), “Prólogo. Validez psicopolítica: el próximo reto para la psicología comunitaria”, en M. Montero, *Introducción a la psicología comunitaria. Desarrollo, conceptos y procesos*, Buenos Aires, Paidós.
- PUMAR, B.; A. AYERBE, A. ESPINA, E. GARCÍA y A. SANTOS (1995), “Percepción del clima familiar en toxicómanos”, en *Anales de psicología*, vol. 11, núm. 2, pp. 143-152.

SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA (SEP) (2016), “Nuevo modelo educativo”, disponible en <[www.gob.mx/modeloeducativo2016](http://www.gob.mx/modeloeducativo2016)>.

WILLS, E. (2009), “Spirituality and Well-Being: Evidence for a New Domain in the Personal Well-Being Index”, en *Journal of Happiness Studies*, vol. 10, núm. 1, pp. 49-69.

# INTERVENCIÓN





## 25. Las relaciones sociales y su influencia en la autoestima, el entorno y la salud física y mental

*L. Fernando Arias Galicia\**

### RESUMEN

De acuerdo con las estadísticas disponibles en México y algunos países de América Latina, los problemas de salud mental se presentan en porcentajes nada despreciables de la población. Así, es necesario efectuar diagnósticos sobre algunos de los factores incidentes sobre dicha salud mental para sugerir estrategias de mejoramiento de la misma. Se efectuó una encuesta entre 706 pobladores del estado de Morelos, México. Se aplicaron tres instrumentos: el WHOQOL BREF (WHO, 1997) de calidad de vida: entorno, relaciones sociales, salud física y salud mental; el cuestionario de autoestima (Reidl, 1981), y uno más sobre aspectos demográficos. Con base en la revisión de la literatura pertinente, se establecieron dos modelos de ecuaciones estructurales. En el primero, las relaciones sociales se tomaron como dependientes de la autoestima; en el segundo, ésta se consideró como dependiente de las relaciones sociales. Se analizaron los datos con LISREL, versión 8.10. El modelo factorial confirmatorio proporcionó índices de ajuste adecuados. Ambos modelos estructurales indicaron pesos factoriales significativos, con índices de ajuste pertinentes. Sin embargo, la disminución en  $\chi^2$  cuadrada del segundo indicó una mejor conciliación con los datos recolectados. Las asociaciones entre los factores del entorno, las relaciones sociales, la autoestima y la salud física incidieron significativamente sobre la salud mental. La autoestima parece depender de las relaciones sociales y no a la inversa, lo cual presenta repercusiones para el establecimiento de estrategias tendientes a incrementar la salud mental de la población. Se analizan los resultados a la luz de aspectos teóricos, se mencionan las limitaciones de la presente investigación y se sugie-

\* Universidad Autónoma del Estado de Morelos.

ren nuevas líneas de pesquisa, incluyendo el costo-beneficio del tratamiento *versus* prevención.

Palabras clave: autoestima, salud física, salud mental, ambiente, BREF.

### ABSTRACT

According to statistics, in Latin America there are many mental health problems. It is important to undertake diagnostics to ascertain factors impinging on these problems. Particularly, to determine relationships among mental and physical health, social relationships, environment and self-esteem. Results may indicate possible actions to alleviate these kinds of difficulties. 709 participants answer a questionnaire composed of these instruments: WHO-Bref (WHO, 1997) and Self-esteem (Reidl, 1981). According to a review of the pertinent published literature a model of structural equations was built and tested. The posited model rendered adequate fit indexes, in accordance with accepted standards. Social relations were the most important variables. Physical health showed the largest weight on mental health ( $\beta = .90$ ), followed by self-esteem ( $\beta = .11$ ) which in turn was influenced by social relationships ( $\beta = .55$ ). Environment showed a path to physical health ( $\beta = .89$ ). All links were statistically significant. Results highlight the importance of the neighborhood on physical health. The BREF questionnaire points to several features of the environment: transportation, recreation, access to information, income, etc. So, governments should undertake actions to improve peoples' habitat. A benefit/cost analysis should be undertaken considering expenses dedicated to alleviate mental health problems as compared to prevention. Also ways of increasing self-esteem may help in this endeavor to increase quality of life.

Key words: self-esteem, physical health, mental health, environment, BREF.

### INTRODUCCIÓN

La Organización Mundial de la Salud (OMS) definió en 1948 a la salud como "un estado integral de bienestar físico, mental y social y no solamente la ausencia de enfermedad o padecimiento". Es de hacerse notar la mención específica de los aspectos psicológicos y de relaciones interpersonales en la conceptualización mencionada. Por lo tanto, surge la pregunta: ¿cuáles son las conexiones entre algunos aspectos psicológicos y sociales con el bienestar físico y el mental, desde el ángulo de las percepciones individuales?

La pregunta anterior cobra mayor significado si se toman en consideración los datos relativos a los padecimientos mentales. Así, Medina *et al.* (2003) informan de 28.6% de la población en México que presentó algún trastorno mental alguna vez en su vida; el porcentaje se redujo a 13.9% al referirse a los últimos 12 meses y a 5.8% considerando los últimos 30 días.

Respecto a la depresión (signo de salud mental disminuida), se calculó un 4.5% de la población adulta mexicana con este problema: 5.8% de las mujeres y 2.5% de los hombres, según Belló, Puentes, Medina y Lozano (2005).

En Colombia, en 2003 se informó que 40.1% de los participantes en una encuesta efectuada por el Ministerio de la Protección Social (2008) declaró haber padecido algunos de los trastornos mentales alguna vez en la vida; 16.0% en los últimos 12 meses y 7.4% en los últimos 30 días.

Por lo tanto, es necesario estimar la influencia ejercida por algunos factores psicológicos y sociales, y ambientales sobre la salud mental.

### *Autoestima*

Este concepto ha recibido mucha atención en la literatura desde décadas atrás. Lucy Reidl, tomando como base a diversos autores la definió así:

La autoestima es el resultado de la internalización de las normas y valores del grupo social y del adecuado desempeño ante las mismas, adquirida a través [*sic*] de las relaciones interpersonales que refleja de alguna manera la actitud que los demás tienen hacia el sujeto, de lo cual el sujeto abstrae un concepto de sí mismo ante el cual el sujeto presenta una actitud valorativa de sí mismo (1981:278).

Es de resaltar en la definición anterior la dirección de la autoestima: surge de la interacción con otras personas; no es un rasgo innato del individuo.

Por su parte, Huntsinger y Luecken (2004) encontraron, en una muestra de 793 estudiantes de la Universidad de Arizona, el papel mediador de la autoestima en la relación entre los nexos sociales y los comportamientos de salud física.

Como señalaron Stinson, Logel, Zanna, Holmes y Cameron (2008), la autoestima puede considerarse un recurso en favor de las personas en cuanto a la relación con la salud, tanto desde el ángulo físico como mental. Estos autores realizaron dos investigaciones entre estudiantes de la Universidad de Washington a fin de observar si existían relaciones entre la salud física, las relaciones sociales y la autoestima. Encontraron un lazo significativo entre las relaciones sociales y la

autoestima así como entre ésta y la salud física a lo largo del tiempo. También Shimmack y Diener (2003), al analizar las respuestas de 141 estudiantes a cuestionarios, encontraron una relación positiva entre la autoestima y el bienestar psicológico.

Por otro lado, Bentall, Rouse, Kinderman, Blackwood, Howard, Moore, Cummins (2008), en una investigación con 68 pacientes esquizofrénicos, 47 depresivos y 33 sanos, encontraron, como era de esperarse, una asociación importante entre la baja autoestima y las expectativas de eventos negativos futuros con los sentimientos paranoicos.

La relación entre los aspectos físicos y los mentales también se puso de manifiesto en una investigación de la cual informa Ryan (2008) con 188 estudiantes varones y 193 de sexo femenino: los ejercicios aeróbicos mostraron un efecto positivo sobre la autoestima y la autoeficacia. Otra muestra de la relación entre la autoestima y los aspectos biológicos se encuentra en el trabajo de Huges (2007), quien, en un experimento con 66 estudiantes femeninas, encontró un efecto directo sobre las respuestas cardiovasculares a situaciones estresantes; dichas respuestas fueron más intensas entre quienes fueron clasificadas con baja autoestima.

En una investigación entre 1 579 participantes en el país vasco, Garaigorobil, Pérez y Mozaz (2008) encontraron una relación inversa entre el autoconcepto y la autoestima con la psicopatología y los síntomas psicosomáticos, si bien la intensidad de dichas asociaciones cambiaron de acuerdo con las edades. No hallaron diferencias significativas entre mujeres y hombres.

Más recientemente, Stinson, Logel, Zanna, Holmes y Cameron (2008) sometieron a prueba una serie de modelos de ecuaciones estructurales en los cuales tomaron como variable independiente la autoestima, y como variable dependiente la salud física, mientras que las relaciones sociales sirvieron como variables mediadoras. En varias oleadas de encuestas entre diversos grupos de estudiantes encontraron una marcada importancia de la autoestima sobre la salud física, calculando en muchos millones de dólares el costo de la baja autoestima por las visitas al médico y las clases perdidas por los pupilos.

Trzesniewsky, Donnellan, Moffitt, Robins, Poulton y Caspi (2006) efectuaron una investigación entre 1 037 niños en Nueva Zelanda y les dieron seguimiento hasta los 26 años. Sus hallazgos indican la relación entre una baja autoestima durante la adolescencia y la deficiente salud tanto física como mental, menores prospectos económicos y mayores índices de criminalidad, comparados con quienes denotaron alta autoestima.

En una amplia revisión de la literatura, Pressman y Cohen (2005) encontraron fuertes evidencias de una asociación entre los afectos positivos (entre los cuales se encuentra la autoestima) y la salud.

En México, González, Landero y Ruiz (2008) encontraron una influencia significativa de la autoestima y la salud física sobre la salud mental entre 283 mujeres de la ciudad de Monterrey.

Así pues, existen muchos indicios para establecer una liga entre la autoestima y la salud física.

Sin embargo, una pregunta no solucionada definitivamente hasta el momento se refiere a la fuente de la autoestima. Al respecto existen dos grandes posiciones: la individualista y la social.

Entre los proponentes de la primera postura se encuentran autores como Pyszynski, Greenberg, Solomon, Ardnt y Schimel (2004), quienes indican la necesidad individual de una defensa respecto a la conciencia omnipresente de la propia muerte.

En cuanto a la sociométrica, por ejemplo, Leary, Tambor, Terdal y Downs (1995) ven en los otros (especialmente los significantes, como se verá más adelante) la generación de la autoestima. El concepto principal estriba en considerar a la autoestima como un indicador interno y subjetivo del grado de aceptación o de rechazo por los demás; de esta manera, la motivación principal de la persona para mantener su autoestima es evitar ser repelida y, por ende, vigila constantemente las reacciones de los otros. Así, las personas con baja autoestima tienden a evitar los contactos sociales por temor al rechazo, mientras que quienes tienen alta autoestima no se muestran celosos al respecto. Como puede verse, Reidl (1981) se inclina por esta última postura, según la definición de autoestima previamente citada.

Así pues, se cuenta con dos posiciones respecto al origen de la autoestima: uno individual y otro proveniente de las relaciones con los demás. Por ende, en la presente investigación se decidió someter a prueba estas dos perspectivas en referencia a los demás elementos relacionados con la salud.

### *Relaciones sociales*

Ninguna persona existe en el aislamiento. Por el contrario, se encuentra rodeada de otros seres humanos. Los nexos cotidianos van conformándose mediante la socialización. Berger y Luckman dividen el proceso de socialización en dos etapas. La primera se adquiere fundamentalmente en los primeros años de vida; afirman: “La vida cotidiana se presenta como una realidad interpretada por los hombres y que para ellos tiene el significado subjetivo de un mundo coherente” (2001:36). Los otros significantes juegan un papel trascendente en este proceso. Así pues, al llegar a la edad adulta, cada persona ya se ha formado una imagen de los demás y de sí misma; se completa así la segunda etapa.

Existen numerosas evidencias de la trascendencia de los nexos con otras personas para la salud física y mental. Por ejemplo, Blackhart, Eckel y Tice (2007) dan cuenta de un experimento en el cual los participantes fueron fuertemente rechazados o aceptados por compañeros. Las cantidades de cortisol salival fueron significativamente mayores entre los rechazados. El cortisol es una hormona secretada por las glándulas adrenales, asociada al estrés, el cual, de volverse crónico, tiene efectos negativos sobre la salud, especialmente en relación con el sistema cardiovascular.

Igualmente, Blanco y Díaz (2006) encontraron en España una correlación significativa y negativa entre el número de visitas al médico y los afectos positivos así como con las relaciones sociales satisfactorias. De la misma manera, la autoestima correlacionó significativamente con los indicadores de bienestar social y la percepción de salud física. Lo anterior, según el punto de vista de estos autores, da indicaciones de las asociaciones entre la salud mental y los nexos sociales, así como de un aspecto del psiquismo individual tratado anteriormente: la autoestima.

En la misma tónica, McNicholas (2002) encontró una asociación positiva entre el apoyo social y la autoestima con las buenas prácticas referentes a la salud en una muestra de 202 adultos de mediana edad, en Estados Unidos.

Cohen (2004), después de pasar revista a numerosas investigaciones al respecto, concluyó: las relaciones sociales de apoyo e integración poseen repercusiones favorables sobre la salud, mientras que las interacciones negativas (hostilidad, por ejemplo) influyen en sentido contrario. Estos resultados se presentaron independientemente de otros factores de la personalidad.

### *Entorno*

Por otro lado, el medio en el cual se desenvuelven las personas también tiene repercusiones sobre su comportamiento. En este caso no se trata del medio físico (clima, servicios municipales, etc.) sino de la protección contra delitos, los servicios de salud, el transporte, las finanzas, lugar de residencia, actividades recreativas, transportación y acceso a la información, según la World Health Organization (WHO, 2008).

En Baltimore, Agustin, Glass, James y Schwartz (2008) encontraron una asociación significativa entre las enfermedades cardiovasculares y los riesgos psicosociales del barrio donde vivían los participantes en la investigación (1 140 tomados al azar, de 50 a 70 años). El riesgo psicosocial se determinó mediante un índice que incluyó la tasa de asesinatos violentos, el número de llamadas a la po-

licía y el número de establecimientos con licencia para vender licores, entre otros factores.

Huurre, Aro y Rahkonen (2003) llevaron a cabo en Finlandia un seguimiento de 2 194 estudiantes cuando tenían 16 años, a los 22 y, finalmente, cuando llegaron a los 32 años. Si bien no encontraron diferencias importantes en la salud respecto a la clase socioeconómica, sí hallaron una clara tendencia de las personas con menor estrato socioeconómico a presentar menor autoestima a lo largo del estudio, así como a incurrir en comportamientos no saludables como beber y fumar. Igualmente, el índice de masa corporal fue mayor. Estas conductas, a la larga, pueden llevar a mayores índices de morbilidad, los cuales no resultaron pronunciados entre los estratos pues se trató de personas jóvenes.

Por su parte, Poortinga, Dunstand y Fone (2008) aplicaron una encuesta a 10 892 habitantes de Cardiff, Inglaterra, quienes evaluaron su salud. Encontraron que las personas tenían menos salud cuando percibían problemas de seguridad en su barrio, no contaban con posibilidades de recreación y vivían en habitaciones deterioradas.

Como resumen de este punto puede afirmarse que tanto desde el ángulo de las mediciones directas de indicadores de salud orgánica y del entorno, así como desde la perspectiva de la evaluación subjetiva de la propia salud biológica, se han encontrado relaciones positivas entre el entorno y la salud física. En otras palabras, entre mejor sea la calidad del entorno, más saludables serán las personas.

### *Salud física*

Con referencia a este rubro, Ruiz, Carreño, Martínez, Juárez y Medina (2006) encontraron relaciones significativas entre los síntomas psicósomáticos y la salud mental y el consumo de alcohol en una muestra de 194 trabajadores de la industria gastronómica en la Ciudad de México.

En un seguimiento a lo largo de 16 años de una muestra de personas con enfermedades crónicas que limitan las acciones de la vida diaria, comparadas con personas con enfermedades crónicas no limitantes (alergias, por ejemplo), e individuos sanos, Huurre y Aro (2002) encontraron, en Finlandia, un notable incremento en la depresión y una disminución marcada en la autoestima en el primer grupo mencionado. En otras palabras, la salud física menguada influyó en la salud psicológica.

La Organización Mundial de la Salud indicó en su informe de 2001: “Ahora sabemos que la inmensa mayoría de las enfermedades, tanto físicas como mentales, están influidas por una combinación de factores biológicos, psicológicos y sociales”.



## MODELOS

Con base en la revisión de las investigaciones señaladas, se estableció un primer modelo de ecuaciones estructurales en el cual se tomaron como variables exógenas el entorno y las relaciones sociales, como variables mediadoras la autoestima y la salud física, y como variable final la salud psicológica.

Este modelo estuvo basado en el razonamiento siguiente, originado, como se mencionó, de la literatura revisada: la forma en la cual las personas perciben su entorno tiene repercusiones sobre la imagen de su propia salud. Ahora bien, de acuerdo con la postura individual, mencionada antes, la autoestima puede ser un antecedente de las relaciones sociales. Además, si las personas sienten disminuida su salud física se fomenta la aparición de sentimientos de angustia y tensión, lo cual repercute negativamente en su salud mental, que también se ve afectada por el grado de autoestima. Como se mencionó anteriormente, una postura implica a las relaciones sociales como resultado de la autoestima, mientras la otra postula una dirección inversa: la autoestima es la consecuencia de las relaciones personales. Por ende, se sometieron a prueba dos modelos estructurales (véanse las figuras 1 y 2) en donde la autoestima es antecedente o consecuente de dichos nexos.

## MÉTODO

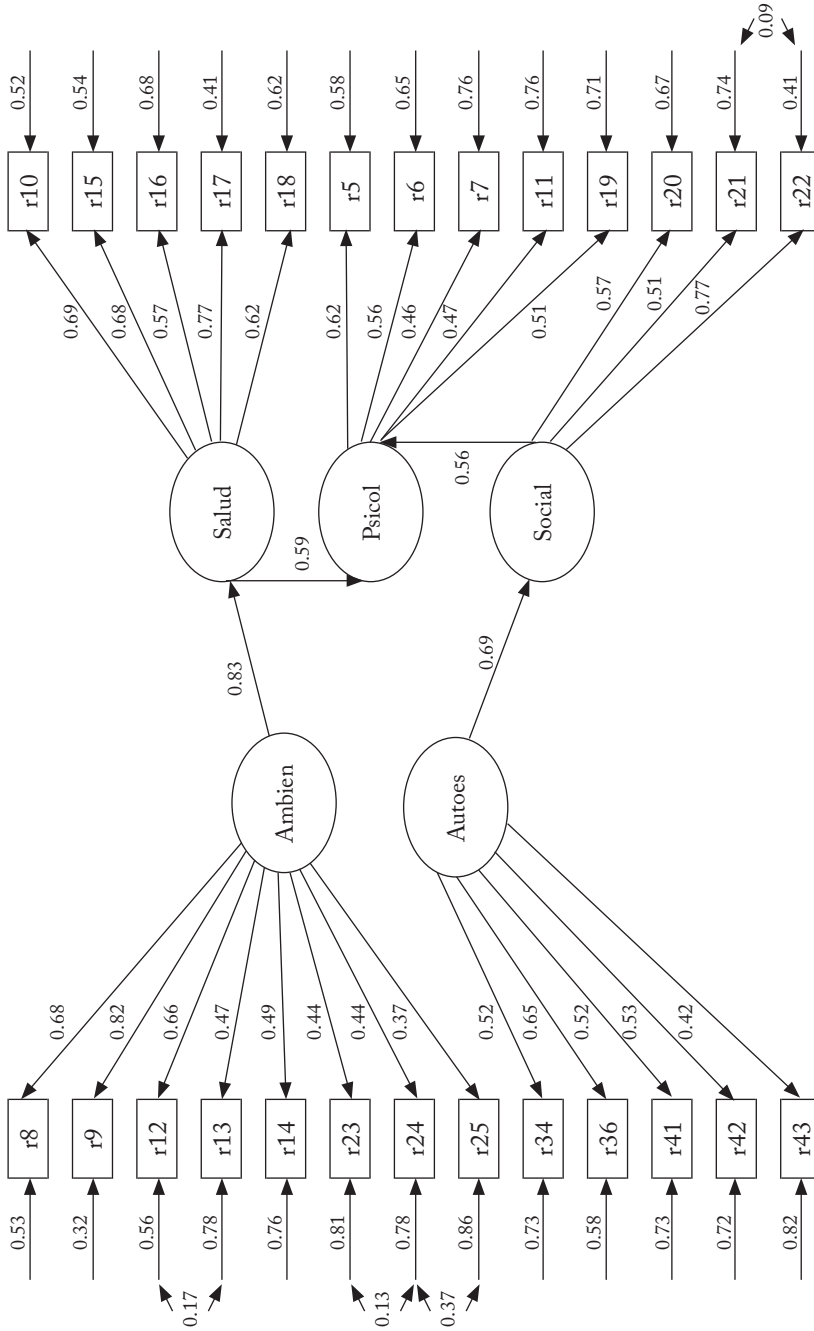
### *Participantes*

La muestra no probabilística, de conveniencia, estuvo compuesta por 706 habitantes del estado de Morelos (México), de los cuales 61% era de sexo femenino y 39% del masculino; las edades fueron de entre 18 y 70 años, con una media de 23; 5.4% contaba con estudios primarios, 16% con secundaria, 45% tenía estudios de bachillerato, 12.1% hasta tres años de profesional, 19.4% con profesional y 1.6% declaró contar con estudios de posgrado.

### *Procedimiento*

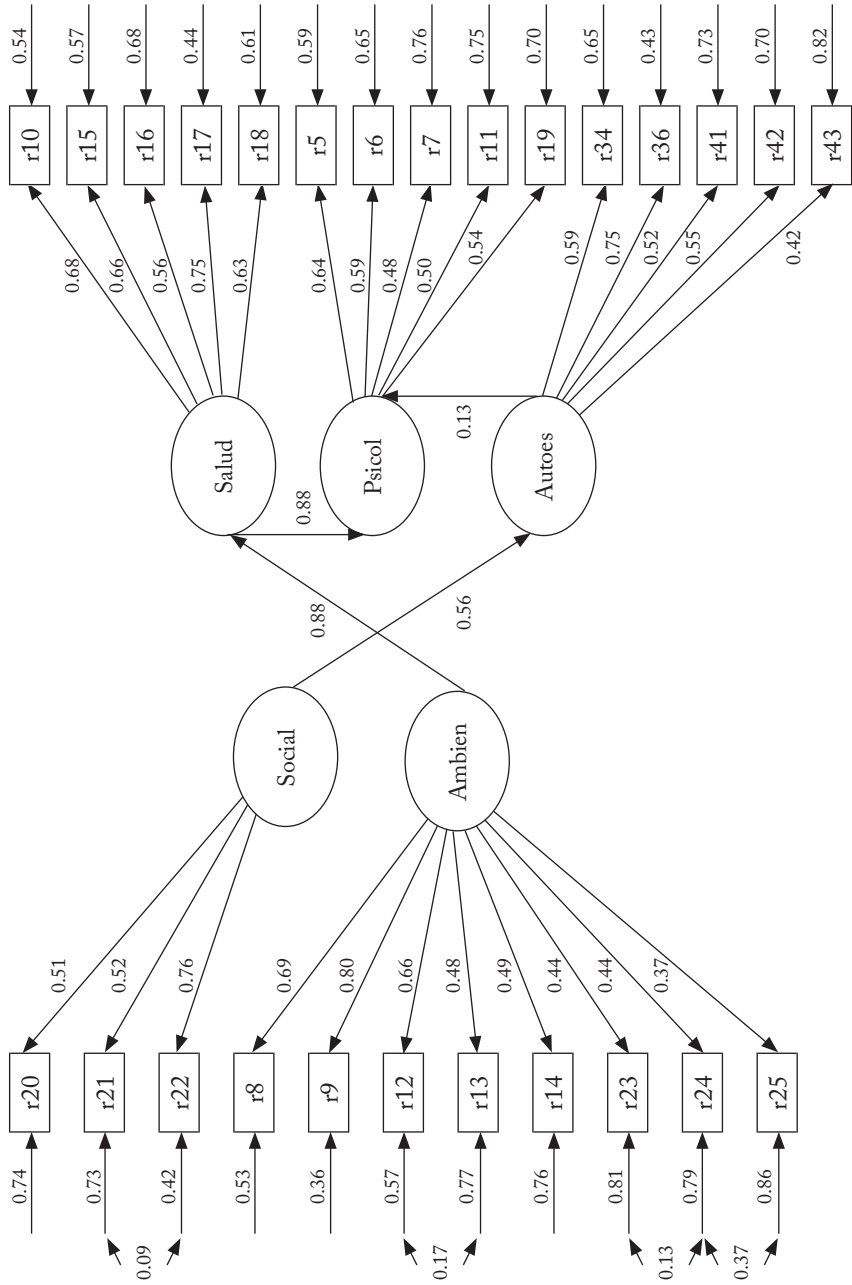
Los cuestionarios fueron aplicados por estudiantes de licenciatura del autor como parte de su formación en la asignatura de métodos y diseños de investigación. Los estudiantes recibieron la instrucción de aplicar los instrumentos a familiares, vecinos, conocidos, en la calle, etc. Por tanto, se contó con una variedad de participantes, lo cual puede representar una ventaja pues si bien no existe garantía

FIGURA 1  
LA AUTOESTIMA COMO VARIABLE INDEPENDIENTE



Chi-Square = 718.20, df = 290, P-value = 0.00000, RMSEA = 0.046.  
FUENTE: elaboración propia.

FIGURA 2  
LA AUTOESTIMA COMO VARIABLE DEPENDIENTE



Chi-Square = 624.59, df = 290, P-value = 0.00000, RMSEA = 0.040.  
 FUENTE: elaboración propia.

de constituir una muestra representativa de la población, los datos incluyen una amplia gama de participantes.

### *Instrumentos*

- WHOQOL-BREF. Es un cuestionario autoaplicado diseñado por la Organización Mundial de la Salud y validado en Argentina por Bonicatto y Soria (1998). Consta de 26 reactivos y evalúa cuatro dominios: salud física, salud psicológica, relaciones sociales y entorno. Se responde en una escala tipo Likert con cinco opciones. La salud física se refiere a: dolor, grado de energía, sueño, movilidad, actividades, medicación y posibilidad de trabajar. La salud psicológica incluye: sentimientos positivos, capacidad de concentración, autoestima, satisfacción con la apariencia personal, sentimientos negativos y espiritualidad. Las relaciones sociales engloban a la satisfacción con ese tipo de nexos, con el apoyo percibido y las relaciones sexuales. El entorno comprende: la satisfacción con la seguridad, la habitación, las finanzas personales, los servicios de salud, la información recibida, las posibilidades de recreación, el entorno y el transporte.
- Autoestima. Este cuestionario fue diseñado por Reidl de Aguilar (1981). Consta de 20 reactivos en una escala Likert de tres opciones. Su autora obtuvo un índice de confiabilidad, en México, de 0.79 (alfa). Los reactivos se codificaron de manera que se pudiera obtener un solo sentido: a mayor puntuación, mayor autoestima.
- Datos demográficos. Se agregó una página para recabar los aspectos demográficos importantes: sexo, edad, estado civil, etcétera.

### *Procesamiento estadístico*

Cada cuestionario fue capturado dos veces en excel por personas diferentes a fin de comparar los archivos y detectar, mediante un programa sencillo, los posibles errores y corregirlos. Posteriormente, el análisis fue realizado mediante el paquete estadístico LISREL 8.10 (Jöreskog y Sörbom, 1998).

## RESULTADOS

El primer paso consistió en verificar los índices de confiabilidad de ambos instrumentos mediante el alfa de Cronbach (1951). Los resultados fueron: para el

WHOQOL-BREF: dominio físico, 0.72; dominio psicológico, 0.72; dominio de relaciones sociales, 0.58, y dominio ambiental, 0.73. Como puede verse, los índices son aceptables, excepto el del dominio social, el cual resultó un tanto bajo en comparación con los demás.

El cuestionario de autoestima rindió un índice de confiabilidad de 0.77.

De acuerdo con las recomendaciones de Anderson y Gerbing (1988), se corrió inicialmente un modelo de medida, es decir, un análisis factorial confirmatorio, en el cual se obtuvieron los siguientes índices de ajuste: RMSEA = 0.046 con un intervalo de confianza de 0.042 a 0.050; NNFI = 0.97; SRMR = 0.055; CFI = 0.98. Estos índices, de conformidad con las recomendaciones de Vandenberg y Lance (2000), dan una idea de lo apropiado del modelo de medición. En este modelo se incluyeron cinco reactivos de cada variable latente: aquéllos con mayor aportación al alfa. Incluir todos los reactivos hubiera implicado un apreciable aumento en el número de casos necesarios, de acuerdo con las recomendaciones de Kline (2005).

Enseguida se sometieron a prueba los dos modelos estructurales. En el primero de ellos, de conformidad con la postura individualista, la autoestima se tomó como una variable exógena y las relaciones sociales se consideraron como variable mediadora. La trayectoria entre las dos variables mencionadas resultó de 0.81 y la varianza explicada de la última variable mencionada fue de 65%. El peso relativo de las relaciones sobre la salud psicológica fue de 0.52. Respecto al entorno, denotó una trayectoria de 0.86 sobre la salud física (74% de varianza explicada) y el peso de ésta sobre la salud psicológica fue de 0.58. El porcentaje de la varianza explicada de la salud psicológica resultó de 95%. Los índices de ajuste: RMSEA = 0.044 con un intervalo de 0.040 a 0.048; NNFI = 0.98; SRMR = 0.059 y CFI = 0.98, con una  $\chi^2$  cuadrada de 668.32 y 282 grados de libertad,  $p > 0.001$ . Las asociaciones entre las variables introducidas en el modelo pueden verse en la figura 1, y son relativamente notables, según los criterios mencionados por Kline (2005).

En el segundo, en el cual la autoestima se considera como variable dependiente de las relaciones sociales y éstas se postulan como una variable exógena, los índices respectivos fueron: RMSEA = 0.039, con un intervalo de 0.034 a 0.043; NNFI = 0.98; SRMR = 0.052; CFI = 0.98. La  $\chi^2$  cuadrada fue de 597-84 con 289 grados de libertad y  $p > 0.001$ . Así, pues, los resultados indicaron un buen ajuste del modelo propuesto, el cual puede consultarse en la segunda figura.

En este modelo, las trayectorias de las variables propuestas resultaron así: entorno a salud física, 0.89 (79% de la varianza fue explicada); de relaciones sociales a autoestima, 0.55 (varianza explicada: 30%); de salud física a salud psicológica, 0.90, y de autoestima a salud psicológica el peso fue de 0.11. Si bien el peso de la autoestima es reducido, alcanzó la significación estadística al nivel de 0.001. La

varianza explicada de esta última variable fue de 91%. De conformidad con los criterios ofrecido por Kline (2005), todas las relaciones pueden considerarse como elevadas.

Al comparar los dos modelos, la disminución en la ji cuadrada fue de 70.48 con una  $p < 0.001$ ; es decir, los datos indican un mejor ajuste del segundo modelo, a favor de la postura indicadora de la autoestima como resultado de las relaciones sociales y no a la inversa. Además, el porcentaje total de la varianza explicada respecto a la salud mental fue de 95 en el primer modelo y de 91 en el segundo. Difícilmente una diferencia de 4% puede considerarse trascendente desde el ángulo práctico.

### COMENTARIOS

Los resultados del modelo estructural dan apoyo al segundo modelo propuesto, en el cual se establece una interrelación entre las variables del entorno, las sociales y las psicológicas, con la autoestima como secuela de las relaciones sociales. El mayor peso sobre la salud mental lo proporcionó la salud física.

Los resultados del modelo 2 van en línea con los reportados por González y Landero (2008), quienes, empleando un modelo estructural, encontraron mayor peso de la autoestima sobre el estrés que el apoyo social; a su vez, el estrés denotó una relación directa con los síntomas psicósomáticos. La investigación se efectuó con 365 estudiantes de la Facultad de Psicología de la Universidad Autónoma de Nuevo León.

Goodwin, Costa y Adonu (2004) encontraron, entre estudiantes de cuatro países (Inglaterra, Portugal, Ghana y Mozambique) una relación causal positiva, de acuerdo con su marco teórico, entre el apoyo social y la autoestima, confirmando el hallazgo aquí descrito.

Los resultados confirman una investigación efectuada por Bovier, Chamot y Perneger (2004) entre dos mil estudiantes de una universidad suiza; encontraron una correlación de 0.08 entre la autoestima y la salud física y de 0.53 con la salud mental. En otras palabras, la autoestima implicó un mayor peso sobre los aspectos psicológicos.

Igualmente, Huntsinger y Luecken (2004) encontraron una relación significativa entre el estilo de relación interpersonal (confiado, seguro) y los comportamientos saludables (hacer ejercicio, no fumar, no consumir alcohol en exceso, etc.), teniendo como variable mediadora a la autoestima. La encuesta se levantó entre 793 estudiantes de la Universidad de Arizona. Así, estas investigaciones apoyan la presente.

Todavía quedan lagunas en el conocimiento, lo cual requiere de investigaciones más detenidas a fin de incursionar en el efecto de otras variables, por ejemplo, las demográficas sobre la interacción entre las incluidas en la presente investigación. Sólo a manera de ejemplo, Matud, Caballeira, López, Marrero e Ibáñez (2002) encontraron diferencias en el apoyo social y la salud entre mujeres y hombres en una muestra de la población general de las Islas Canarias; las correlaciones (Pearson) indicaron que entre menor es el apoyo social mayor era el deterioro percibido en la salud, un poco mayor en las mujeres.

En México, el nuevo modelo educativo 2016 (SEP, 2016) pretende incluir, desde la educación primaria, los aspectos de relaciones sociales (coordinación, cooperación, confianza, disposición a servir, solución de conflictos, y negociación) así como los de índole personal (cuidado de la salud, autoestima, conocimiento de las propias debilidades, fortalezas y capacidades como ser humano, y manejo de las emociones). Por tanto, estas intervenciones desde la edad temprana presumiblemente brindarán en un futuro no sólo mejores relaciones sociales y autoestima sino, igualmente, constituirán los fundamentos de la salud mental.

Los resultados de la presente investigación sugieren, en tratándose de afecciones físicas, no sólo ocuparse de éstas desde el ángulo médico sino complementarlas con apoyo psicológico y social. Desde luego, no deben pasarse por alto las relaciones familiares a fin de proporcionar apoyo afectivo. Todo lo anterior clama por una mayor colaboración entre los diversos profesionistas (médicos, psicólogos, enfermeras, trabajadores sociales, principalmente) con la finalidad de proporcionar un tratamiento integral, con mayores posibilidades de recuperación completa. No debe descartarse la educación familiar e individual. Sin embargo, dicha cooperación tendrá menores posibilidades de éxito sin la implantación de políticas institucionales y de los servicios nacionales de salud. No debe descartarse la intervención de los gobiernos y de la población para mejorar el entorno. En último análisis, se trata de incrementar la calidad de vida de las personas (con una consiguiente disminución en los costos de los servicios médicos).

#### BIBLIOGRAFÍA

- AGUSTIN, T.; T. GLASS, B. JAMES y B. SCHWARTZ (2008), "Neighborhood Psychosocial Hazards and Cardiovascular Disease: The Baltimore Memory Study", en *American Journal of Public Health*, vol. 98, núm. 9, pp. 1664-1670.
- ANDERSON, J.C. y D.W. GERBIN (1988), "Structural Equation Modeling in Practice: A Review and Recommended Two-Step Approach", en *Psychological Bulletin*, vol. 103, núm. 3, Washington, APA, pp. 411-423.

- BELLÓ, M.; E. PUENTES ROSAS, M.E. MEDINA MORA y R. LOZANO (2005), "Prevalencia y diagnóstico de depresión en población adulta en México", en *Salud Pública de México*, suplemento núm. 1, pp. 4-11.
- BENTALL, R.P.; G. ROUSE, P. KINDERMAN, N. BLACKWOOD, R. HOWARD, R. MOORE, S. CUMMINS *et al.* (2008), "Paranoia Delusions in Schizophrenia Spectrum Disorders and Depression; the Transdiagnostic Role of Expectations of Negative Affects and Negative Self-Esteem", en *Journal of Mental and Nervous Diseases*, vol. 196, pp. 375-383.
- BERGER, P.L. y T. LUCKMANN (2001), *La construcción social de la realidad*, Buenos Aires, Amorrortu.
- BLANCO, A. y D. DÍAZ (2006), "Orden social y salud mental: una aproximación desde el bienestar social", en *Clínica y Salud*, núm. 17, pp. 7-29.
- BLACKHART, G.C.; L.A. ECKEL y D.M. TICE (2007), "Salivary Cortisol in Response to Acute Social Rejection and Acceptance by Peers", en *Biological Psychology*, núm. 75, pp. 267-276.
- BONICATO, S. y J. SORIA (1998), *WHOQOL. Los instrumentos de calidad de vida de la Organización Mundial de la Salud. Manual del usuario*, La Plata, Fundonar.
- BOVIER, P.A.; E. CHAMOT y T.V. PERNEGER (2004), "Perceived Stress, Internal Resources, and Social Support as Determinants of Mental Health in Young Adults", en *Quality of Life Research*, núm. 13, pp. 161-170.
- COHEN, S. (2004), "Social Relationships and Health", en *American Psychologist*, vol. 59, núm. 8, pp. 676-684.
- CRONBACH, L.J. (1951), "Coefficient Alpha and the Internal Structure of Tests", en *Psychometrika*, vol. 16, núm. 3, pp. 297-334.
- GARAIGORDOBIL, M.; J.I. PÉREZ y M. MOZAZ (2008), "Self-Concept, Self-Esteem and Psychopathological Symptoms", en *Psicothema*, vol. 20, núm. 1, Oviedo, Colegio Oficial de Psicólogos del Principado de Asturias/Universidad de Oviedo, pp. 114-123.
- GONZÁLEZ RAMÍREZ, M.T. y R. LANDERO HERNÁNDEZ (2008), "Confirmación de un modelo explicativo del estrés y de los síntomas psicósomáticos mediante ecuaciones estructurales", en *Revista Panamericana de Salud Pública*, vol. 23, núm. 1, pp. 7-18.
- GONZÁLEZ RAMÍREZ, M.T.; R. LANDERO HERNÁNDEZ y M.A. RUIZ DÍAZ (2008), "Modelo estructural predictor de la salud física y mental en mujeres", en *Revista Panamericana de Salud Pública*, vol. 23, núm. 2, pp. 101-108.
- GOODWIN, R.; P. COSTA y J. ADONU (2004), "Social Support and its Consequences: 'Positive' and 'Deficiency' Values and its Implications for Support and Self-Esteem", en *British Journal of Social Psychology*, núm. 43, pp. 465-474.



- HUGES, B.M. (2007), "Self-Esteem, Negative Performance Feedback and Cardiovascular Stress Reactivity", en *Anxiety, Stress and Coping: An International Journal*, núm. 20, pp. 239-252.
- HUNTSINGER, E.T. y L.J. LUECKEN (2004), "Attachment Relationships and Health Behavior: The Mediational Role of Self-Esteem", en *Psychology and Health*, núm. 18, pp. 515-526.
- HUURRE, T. y H. ARO (2002), "Long Term Psycho-Social Effects of Persistent Chronic Illness. A Follow-Up Study of Finnish Adolescents Aged 16 to 32 Years", en *European Children & Adolescent Psychiatry*, núm. 11, pp. 85-91.
- HUURRE, T.; H. ARO y O. RAHKONEN (2003), "Well-Being and Health Behavior by Parental Socioeconomic Status. A Follow-Up of Adolescents Aged 16 until 32 Years", en *Social Psychiatry and Epidemiology*, núm. 38, pp. 249-255.
- JÖRESKOG, K. y D. SÖRBOM (1998), *LISREL 8: Structural Equation Modeling with the SIMPLIS Command Language*, Chicago, Scientific Software International.
- KLINE, R.B. (2005), *Principles and Practice of Structural Equation Modeling*, Nueva York, Guilford.
- LEARY, M.; E. TAMBOR, S. TERDAL y D. DOWNS (1995), "Self-Esteem as an Interpersonal Monitor: The Sociometer Hypothesis", en *Journal of Personality and Social Psychology*, vol. 68, núm. 3, Washington, APA, pp. 518-530.
- MATUD, P.; M. CABALLEIRA, M. LÓPEZ, R. MARRERO e I. IBÁÑEZ (2002), "Apoyo social y salud: un análisis de género", en *Salud Mental*, vol. 25, núm. 2, pp. 32-37.
- MCNICHOLAS, S. (2002), "Social Support and Positive Health Practices", en *Western Journal of Nursing Research*, vol. 24, núm. 7, pp. 772-788.
- MEDINA MORA, M.E. *et al.* (2003), "Prevalencia de trastornos mentales y uso de servicios: resultados de la encuesta nacional de epidemiología psiquiátrica en México", en *Salud Mental*, vol. 26, núm. 4, pp. 1-16.
- MINISTERIO DE LA PROTECCIÓN SOCIAL, COLOMBIA (2008), disponible en <[http://www.abacolombia.org.co/bv/clinica/estudio\\_salud\\_mental\\_colombia.pdf](http://www.abacolombia.org.co/bv/clinica/estudio_salud_mental_colombia.pdf)>.
- ORGANIZACIÓN MUNDIAL DE LA SALUD (OMS) (1948), disponible en <<http://www.who.int/about/history/es/index.html>>.
- POORTINGA, W.; F. DUNSTAND y D. FONE (2008), "Neighborhood Deprivation and Self-Rated Health: The Role of Neighborhood Perception and of Housing Problems", en *Health and Place*, vol. 14, núm. 3, pp. 563-575.
- PRESSMAN, S. y S. COHEN (2005), "Does Positive Affect Influence Health?", en *Psychological Bulletin*, vol. 13, núm. 6, Washington, APA, pp. 925-971.

- PYSZCZYNSKI, T.; J. GREENBERG, S. SOLOMON, J. ARDNT y J. SCHIMEL (2004), "Why People Need Self-Esteem? A Theoretical and Empirical Review", en *Psychological Bulletin*, vol. 130, núm. 3, Washington, APA, pp. 435-468.
- REIDL, L. (1981), "Estructural factorial de la autoestima en mujeres del sur del Distrito Federal", en *Revista de la Asociación Latinoamericana de Psicología Social*, núm. 1, pp. 273-288.
- RUIZ CORTÉS, E.; S. CARREÑO GARCÍA, N. MARTÍNEZ VÉLEZ, F. JUÁREZ GARCÍA y M. MEDINA MORA (2006), "Relación entre consumo de alcohol, salud mental y síntomas psicósomáticos en un grupo de trabajadores de la industria gastronómica y hotelera de la ciudad de México", en *Salud Mental*, vol. 29, núm. 2, pp. 52-57.
- RYAN, M.P. (2008), "The Antidepressant Effects of Physical Activity. Mediating Self-Esteem and Self-Efficacy Mechanisms", en *Psychology and Health*, núm. 23, pp. 279-307.
- SCHIMMACK, U. y E. DIENER (2003), "Predictive Validity of Explicit and Implicit Self-Esteem for Subjective Well-Being", en *Journal of Research in Personality*, vol. 37, núm. 2, pp. 100-106.
- SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA (SEP) (2016), "El modelo educativo 2016", disponible en <[http://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/118382/El\\_Modelo\\_Educativo\\_2016.pdf](http://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/118382/El_Modelo_Educativo_2016.pdf)>.
- STINSON, D.A.; C. LOGEL, M.P. ZANNA, J.G. HOLMES y J.J. CAMERON (2008), "The Cost of Lower Self-Esteem: Testing a Self—and Social Bonds—Model of Health", en *Journal of Personality and Social Psychology*, vol. 94, núm. 3, Washington, APA, pp. 412-428.
- TRZESNIEWSKY, K.; M. DONNELLAN, T. MOFFITT, T. ROBINS, R. POULTON y A. CASPI (2006), "Low Self-Esteem During Adolescence Predicts Poor Health, Criminal Behavior, and Poor Economic Prospects during Adulthood", en *Developmental Psychology*, vol. 42, núm. 2, pp. 381-390.
- VANDENBERG, R.J. y C.E. LANCE (2000), "A Review and Synthesis of the Measurement Invariance Literature Suggestions, Practices and Recommendations", en *Organizational Research Methods*, vol. 3, núm. 1, pp. 4-70.
- WORLD HEALTH ORGANIZATION (WHO) (1997), *WHOQOL. Measuring Quality of Life*, Ginebra, WHO.
- WORLD HEALTH ORGANIZATION (WHO) (2001), "Women's Mental Health. An Evidence Based Review", disponible en <[http://www.who.int/mental\\_health/media/en/67.pdf](http://www.who.int/mental_health/media/en/67.pdf)>.
- WORLD HEALTH ORGANIZATION (WHO) (2008), "Mental Health. New Understanding, New Hope", disponible en <[www.who.int/whr/2001/en/index.html](http://www.who.int/whr/2001/en/index.html)>.



CUARTA PARTE  
LA CALIDAD DE VIDA EN LA SOCIEDAD



## 26. Teorías económicas y significaciones sociales imaginarias del trabajo. Sus efectos sobre las condiciones de vida y la salud mental de los trabajadores

*Carlos Alberto Bonantini\**

*Víctor Quiroga\**

*Mauricio Cervigni\**

*Miguel Gallegos\**

### RESUMEN

Después de revisar diversas teorías económicas de los autores más destacados al respecto, se analiza históricamente la situación de la economía y de los trabajadores argentinos en los últimos años, tomando como base las estadísticas disponibles en el país, las cuales conducen a mostrar el deterioro en la calidad de vida de los trabajadores.

Palabras clave: teorías económicas, trabajadores argentinos, salarios, capitalismo.

### ABSTRACT

After reviewing several economic theories from outstanding authors, it is undertaken a historical analysis of Argentinian economy as well as the decrement of workers' quality of life. Statistical data are taken as a basis for this research.

Key words: economic theories, Argentinian workers, wages, capitalism.

### INTRODUCCIÓN

El capitalismo constituye un sistema socioeconómico que se estructuró a lo largo de varios siglos. En la sociedad medieval encontramos formas de relaciones económicas que se corresponden con la estructura capitalista.

La Revolución francesa no constituye un punto de partida de la sociedad burguesa, por el contrario, al decir de Marx (Marx y Engels, 1973) es el punto más

\* Universidad Nacional de Rosario, Argentina.

álvido del desarrollo capitalista, donde la estructura económica ha madurado y la burguesía se ha consolidado como clase económica y social, acometiendo la tarea de romper el cascarón vacío que en la superestructura política constituía el *Ancien Régime*.

En este texto pretendemos avanzar, de forma sucinta, en el registro de las continuidades y discontinuidades en la evolución de las principales teorías que se construyeron en los siglos XVIII, XIX y XX para poder pensar de qué manera los cambios económicos han afectado el desarrollo de los recursos humanos. Luego, se intentará realizar una aproximación a la evolución del mercado de trabajo en Argentina en los últimos 30 años y determinar los aportes que —desde la psicología económica y laboral— se pueden realizar para sincronizar los procesos de desarrollo de los trabajadores con la evolución económico-social. El objetivo general de la propuesta es desarrollar conocimientos respecto a las teorías económicas y su impacto sobre las condiciones de vida de los trabajadores y el mercado de trabajo en Argentina (1984-2013). Como metodología de recuperación de datos utilizamos el rastreo documental y bibliográfico de teorías económicas, mercado de trabajo y ocupabilidad. Realizamos una conceptualización de las significaciones sociales imaginarias del trabajo y un relevamiento de las principales propuestas para el desarrollo organizacional de los trabajadores en el mencionado país. Finalmente, se trata de efectuar un aporte a la construcción de una propuesta de desarrollo de carrera laboral inclusiva para los trabajadores.

Consideramos que el presente trabajo puede constituirse en una aportación interesante para mejorar la formación de los trabajadores ocupados y desocupados, en la medida en la cual busca confluir en la línea de trabajo cuyo intento consiste en construir un modelo inclusivo para mejorar la ocupabilidad de los trabajadores y garantizar su estabilidad en un escenario de incertidumbre como el propuesto por la economía moderna.

### *Teorías económicas clásicas y organización del trabajo*

Las ideas sobre el trabajo son debatidas desde los albores del capitalismo y es interesante analizar el pensamiento de los padres fundadores de las grandes teorías económicas sobre el trabajo.

En un libro anterior a *La riqueza de las naciones* (Smith, 1994) —obra cumbre de Adam Smith—, concretamente en *La teoría de los sentimientos morales* (Smith, 2004), dicho pensador reflexionaba sobre algunos temas como el sentimiento de simpatía y de solidaridad, imaginándolos como una manera de superar el egoísmo humano para permitir vivir en sociedad.

Aunque podrían parecer lejanos a la economía, debemos recordar que Smith fue también psicólogo y sus escritos ponen especial esmero en analizar la manera en la cual se organizó la producción capitalista.

Siguiendo a R. Sennett (2007), podemos considerar el debate entre Smith y Diderot respecto a las virtudes de las condiciones de organización de la producción desde las perspectivas rutinarias o flexibles, como antecedentes de los actuales debates de organización del trabajo.

En este periodo, la fábrica capitalista abandona las características de la organización feudal de la producción. A modo de ejemplo, podemos recordar que en la fábrica feudal el *domo* (es decir la casa de los patrones) y la producción no se encontraban completamente separados, es decir, los trabajadores vivían en el predio de la fábrica y comían junto al amo.

Otro de los grandes cambios acontecidos en el pasaje de la producción feudal a la capitalista está constituido por los diferentes usos del tiempo.

Los dominicos introducen la primera segmentación del tiempo estableciendo mediante las campanadas de la iglesia los momentos de iniciar o culminar la faena, como por ejemplo, para comer al mediodía.

Posteriormente, con un invento tan revolucionario como la imprenta de Gutenberg, el reloj de bolsillo cambia en forma radical la organización de la producción; a partir de la existencia del mismo el capitalista contó con un medio fundamental para segmentar la jornada y poder valorar en forma más precisa el costo de la fuerza de trabajo y el rendimiento del trabajador.

Smith (1994) se había preocupado por considerar al trabajo como un elemento fundamental en la producción de valor; en *La riqueza de las naciones*, en su polémica con los fisiócratas afirma que la riqueza de un país no proviene de la tierra, sino del trabajo nacional, y que la especialización podía mejorar el rendimiento de éste.

El punto de partida de Smith era que la libre circulación del dinero y las mercancías conduciría a la especialización del trabajo. Utilizando otro excelente trabajo de Sennett (1998) y contrastándolo con nuestra propia lectura de *La riqueza de las naciones* y *La teoría de los sentimientos morales*, contamos con los elementos de juicio para una observación: el pensamiento de quien se ha conocido como el padre del capitalismo libreconcurrentista, estableció una serie de conceptos sobre la producción ya encontrados en la Antigüedad. Smith conceptúa, además de la especialización en el interior de las organizaciones y de la sociedad, los términos de “valor de uso” y “valor de cambio”, y la idea de la explotación, la cual Platón, desde la perspectiva de un comunismo ingenuo y aristocrático, había enunciado en *La república* y *Las leyes*, donde cuestionaba la propiedad privada en las clases superiores (guerreros y magistrados), aunque no en las clases bajas



(artesanos y trabajadores manuales); también Aristóteles la había analizado en su obra.

En este punto queremos hacer un paréntesis, retomando el análisis de otra de las cuestiones importantes presentes en el pensamiento de los siglos XVII y XVIII, y que tendría gran importancia en el desarrollo ulterior de la producción capitalista. Como se afirma más arriba, la discusión entre rutina y flexibilidad (para ejemplificar entre Diderot y Smith) tiene importancia porque remite al actual debate sobre las condiciones más adecuadas de la organización capitalista de la producción. Así, mientras que Diderot era partidario de la disciplina y la rutina en el trabajo, y consideraba a la misma como formadora de los buenos hábitos productivos, Smith la consideraba un elemento embrutecedor.

Basta ver sólo un párrafo de *La riqueza de las naciones*:

[...] en el curso de la división del trabajo, la función de la mayor parte de aquellos que viven de su trabajo termina reducida a unas pocas operaciones muy sencillas, por lo general una o dos. El hombre que se pasa toda la vida dedicado a esas pocas operaciones suele volverse todo lo estúpido e ignorante que puede volverse un ser humano (Smith, 1994:302-303).

Es que mientras Smith representa lo más avanzado de la burguesía en plena construcción del capitalismo y que, por tanto, requiere de una gran flexibilidad para su propio desarrollo, Diderot encarna el pensamiento de la fábrica organizada, como la descrita en *La Enciclopedia*; parte del imaginario pulcro de un capitalismo que comienza a despojarse de las rémoras feudales y necesita hacer uso de la ideología para sostener su imaginario de progreso. Esto se ve claramente en L'anglee, la famosa fábrica de papel que describe Diderot en *La Enciclopedia* y que estaba situada a 90 kilómetros de París, cerca de Montargis, en la que el sucio y contaminante trabajo de una fábrica de papel aparece de manera limpia y cuidada en los grabados de *La Enciclopedia*.

Lo importante para nosotros en relación con el objetivo de este trabajo, es hacer notar que los elementos de organización taylorista-fordista de la producción del siglo XX ya se hallan presentes en la manera de pensar de los intelectuales del siglo XVIII; de manera semejante, el debate actual respecto a la flexibilización de la organización del trabajo *versus* las rígidas condiciones de la producción taylorista ya habían comenzado a discutirse antes de la Revolución francesa.

La primera conclusión a la cual arribamos en nuestro recorrido es: el trabajo como concepto se encuentra en la base del pensamiento económico y que el capitalismo necesitaba realzar la importancia del trabajo en la organización de la sociedad, dando forma a lo que denominamos la teoría de la centralidad del tra-

bajo en el pensamiento burgués, para poder ejercer su hegemonía imaginaria y someter al incipiente proletariado, que continuaba atado al imaginario feudal.

Seremos más audaces, lanzaremos a debate con el lector una hipótesis: el trabajo y su organización ha sido uno de los temas más importantes en el desarrollo del pensamiento económico capitalista.

### *El debate sobre el trabajo*

El capitalismo constituye el sistema económico social en el cual, tal vez, la centralidad del trabajo adquiere mayor importancia en comparación con los sistemas económico-sociales anteriores. Como correctamente observa Medá (1998), el trabajo no constituyó el elemento central de cohesión social y un organizador de la vida cotidiana a lo largo de la historia; existieron sociedades en las cuales las actividades centrales eran la caza o el deporte, y si el trabajo tenía alguna presencia en la vida social, constituía un modo de adorar a los dioses.

Con el capitalismo se comienzan a discutir las características del trabajo y a organizar la vida social en torno al mismo. Criticando el concepto antropológico o del trabajo, podemos ver algo importante: aun en el Marx adulto (Marx, 1844) encontramos esta idea de que el trabajo es la esencia del hombre, y en torno a ella se organizan una serie de significaciones sociales imaginarias orientadas a fundamentar el trabajo como un elemento ético y moral en la vida humana.

En realidad, el hombre no vive para trabajar —como erróneamente algunos intentan imbuir en el pensamiento de los trabajadores—, sino trabaja para vivir; es decir, para obtener los recursos necesarios que los sostengan a él y a su familia. La teoría de la centralidad del trabajo constituye un imaginario social instituyente orientado a lograr el sometimiento del trabajador a los requerimientos de la producción capitalista. En el plano de la vida cotidiana se ve reforzada con otras significaciones sociales imaginarias construidas sobre la base del sentido común, como por ejemplo: el trabajo es creatividad, el trabajador obtiene salud en el trabajo, el trabajo es autorrealización, es un mandato ético y moral anclado en lo social.

Frente a estas significaciones encontramos, al entrevistar a los trabajadores y preguntarles por el trabajo, una respuesta inquietante: el trabajo es perder la vida ganándosela, además de constituir un medio para ganar dinero o conseguir los medios para poder vivir; así, el saber popular acerca mucho más la percepción del trabajo a lo que acontece en el desenvolvimiento de la vida en vez de aproximarse a los conceptos construidos por los intelectuales en sus disquisiciones teóricas (véanse Bonantini y Simonetti, 1999; Bonantini, Simonetti y Quiroga, 2003).

Si en la vida cotidiana el trabajo tiene una connotación trágica y muy cercana al sufrimiento, fundamentalmente el psíquico, de acuerdo con la concepción mencionada por parte de los trabajadores, la pregunta es: ¿por qué los intelectuales burgueses a lo largo de los últimos siglos se han esmerado en destacar estas “características” del trabajo como productor de salud, autocreación o como un valor ético fundamental?

La palabra “trabajo” proviene del latín *tripaliare*, y como se sabe dicho vocablo hacía referencia a un instrumento de tortura, un aspa utilizada por los romanos para atar a los esclavos y azotarlos por no cumplir con su tarea. La propia Biblia hace referencia a la connotación negativa del trabajo cuando dice: “Ganarás el pan con el sudor de tu frente”, y posteriormente en la modernidad el trabajo fue sinónimo de “yugo”, en referencia a la herramienta mediante la cual se une a las bestias de carga al carro.

En los *Manuscritos*, el joven Marx había definido al trabajo en términos trágicos:

¿En qué consiste, entonces, la enajenación del trabajo? Primeramente, en que el trabajo es externo al trabajador, es decir, no pertenece a su ser; en que en su trabajo, el trabajador no se afirma, sino que se niega; no se siente feliz, sino desgraciado; no desarrolla una libre energía física y espiritual, sino que mortifica su cuerpo y arruina su espíritu. Por eso el trabajador sólo se siente en sí fuera del trabajo, y en el trabajo fuera de sí. Está en lo suyo cuando no trabaja y cuando trabaja no está en lo suyo. Su trabajo no es, así, voluntario, sino forzado, trabajo forzado. Por eso no es la satisfacción de una necesidad, sino solamente un medio para satisfacer las necesidades fuera del trabajo [...]. En último término, para el trabajador se muestra la exterioridad del trabajo en que éste no es suyo, sino de otro, que no le pertenece; en que cuando está en él no se pertenece a sí mismo, sino a otro [...]. Pertenece a otro, es la pérdida de sí mismo (Marx, 1984:108).

No es posible pensar en el trabajo y en la realidad social de los trabajadores si no se tienen en cuenta las condiciones de la organización capitalista de producción, y las implicaciones, en ella, del trabajo para el trabajador, sobre todo para quien depende de su salario para poder vivir; así, se convierte en una carga y un factor de alienación, punto ya perfectamente descrito por el propio Smith.

Por ello discutimos la teoría que sitúa al trabajo en el espacio de la centralidad social y como organizador de la vida colectiva, y privilegiamos una conceptualización que tenga como organizador colectivo el goce de los elementos centrales de la subjetividad humana y de la vida cotidiana de los trabajadores, pues la produc-

ción capitalista tiende a mediatizar al trabajador en sus vínculos con los hijos, los afectos eróticos, el goce de los placeres de la vida, etcétera.

Provisoriamente, proponemos conceptualizar el trabajo como toda actividad productora del hombre destinada a transformar la naturaleza y en ese proceso, transformarse a sí mismo, con el objeto de satisfacer necesidades vitales (individual y colectivamente), buscando mejorar de forma continua la calidad de vida de los trabajadores y atendiendo fundamentalmente las consecuencias y requerimientos en materia de salud y, particularmente, de salud mental.

### *Trabajo, trabajadores y economía en el proceso democrático*

Habiendo definido nuestra posición respecto al trabajo y cómo lo pensaron los economistas más destacados en los orígenes del capitalismo, pasamos a analizar las principales teorías económicas, las cuales, a nuestro criterio, se implantaron durante el periodo democrático y los efectos de las mismas sobre el mercado de trabajo.

El trabajo en la sociedad capitalista constituye el medio fundamental mediante el cual los trabajadores pueden sostenerse ellos y toda su familia. Sin trabajo, una familia obrera tiene como destino la pobreza, la marginación y la vulnerabilidad. Con trabajo, si bien accede a ciertas condiciones de subsistencia, puede correr una suerte similar a la de quien no lo tiene.

Esto se debe a que no necesariamente tener trabajo implica poder vivir dignamente, además de tener trabajo es necesario que la retribución obtenida permita acceder a condiciones de vida digna.

Así pues, la Organización Internacional del Trabajo (OIT) ha acuñado un término para definir el trabajo al cual debe aspirar y tener derecho todo trabajador: *decent work* o *trabajo decente*, según la traducción de la misma OIT. En palabras de Ghai (2003), ex director del Instituto de Investigaciones de las Naciones Unidas para el Desarrollo, el término *empleo* alude a:

[...] cuatro elementos de este concepto: la protección social, los derechos de los trabajadores y el diálogo social. El empleo abarca todas las clases de trabajo y tiene facetas cuantitativas y cualitativas. Así pues, la idea de “trabajo decente” es válida tanto para los trabajadores de la economía regular como para los trabajadores asalariados de la economía informal, los trabajadores autónomos (independientes) y los que trabajan a domicilio. La idea incluye la existencia de empleos suficientes (posibilidades de trabajar), la remuneración (en metálico y en especie), la seguridad en el trabajo y las condiciones laborales salubres. La seguridad social y la seguridad de ingresos también son elementos esenciales, aun cuando dependan de la capacidad y del nivel de desarrollo de cada sociedad.

Los otros dos componentes tienen por objeto reforzar las relaciones sociales de los trabajadores: los derechos fundamentales del trabajo (libertad de sindicación y erradicación de la discriminación laboral, del trabajo forzoso y del trabajo infantil) y el diálogo social, en el que los trabajadores ejercen el derecho a exponer sus opiniones, defender sus intereses y entablar negociaciones con los empleadores y con las autoridades sobre los asuntos relacionados con la actividad laboral (Ghai, 2003:125-126).

Esta cita nos sirve como punto de partida para definir el trabajo, el cual debe promocionarse desde el Estado. Ahora bien, la posibilidad y el derecho a gozar de este tipo de trabajo guardan una relación estrecha con las proposiciones de las grandes teorías económicas, las cuales desde 1975, y particularmente desde 1984, han participado en la gestión en la economía argentina y que nosotros, de manera cautelosa y provisoria, denominaremos neoliberalismo y neokeynesianismo. Para fundamentar la incidencia que las mismas tuvieron y tienen sobre los mercados de trabajo en periodos en los cuales fueron aplicadas, utilizaremos indicadores de desocupación, crecimiento del producto bruto e ingreso per cápita de Argentina.

Dejamos en claro un punto importante: el presente trabajo no pretende ser una teorización exhaustiva sobre las teorías económicas, pues nuestro objetivo real está centrado en poder llevar adelante una comparación de la aplicación de ciertas teorías a la economía argentina en democracia y sus efectos sobre los mercados de trabajo y las condiciones de vida de los trabajadores. Por tal razón, definiremos sucintamente cada una de ellas.

*Neoliberalismo.* Este término proviene de la abreviación de “liberalismo neoclásico”, constituye una teoría económica en sintonía con el llamado Consenso de Washington, y tiene su mayor soporte en la denominada Escuela de Chicago, partidaria del libre mercado pero con base en un régimen monetario estricto. Su principal exponente es Milton Friedman (1962) y constituyó, tal vez, el mayor oponente al keynesianismo.

Sus principios fundamentales son: la liberalización económica, los mercados abiertos, la desregulación del mercado y la disminución del sector público; la base es la vieja ilusión burguesa del Estado barato al cual Marx (1969) había criticado ácidamente en el siglo decimonónico.

Esta teoría, en los países emergentes, fue completada con la denominada “teoría del derrame”. Dicho planteamiento presupone una distribución hacia los sectores económicos más vulnerables cuando una economía crece. Además, este presupuesto fundamental se articula con otro nuevo ícono: considerar al mercado como el único regulador social, para lo cual el Estado deberá reducirse a su

mínima expresión. Para esta concepción económico-política, el Estado sólo deberá de atender funciones de seguridad, educación y salud (en épocas de dictadura se redujeron a la primera, considerada en términos de represión salvaje al libre pensamiento). Las experiencias más relevantes de dicha teoría fueron los “laboratorios” desarrollados por las dictaduras genocidas de Chile, Argentina y en menor medida Brasil. Posteriormente aparecería una segunda ola en la década de los años noventa del siglo pasado con la aplicación de teorías neoliberales en el marco de un Estado representativo.

*Keynesianismo.* Esta corriente es un producto de la gran crisis económica de 1930 (en realidad había comenzado antes con el *crack* de la bolsa de valores de Nueva York, en el llamado jueves negro del 24 de octubre de 1929, a partir del cual comenzó la gran depresión).

La crisis estadounidense se expandió a todo el mundo y generó serios desajustes en las economías occidentales. Keynes (1951), cuya principal obra es a nuestro entender *La teoría general de la ocupación, el interés y el empleo* (Keynes, 1951), parte de la idea del equilibrio estable, asociando el equilibrio a la manipulación de la tasa de interés. Consideraba que la cultura capitalista había llevado a un exceso de ahorro que no se traducían en inversión (puede haber alta tasa de ahorro y baja tasa de inversión). Centró el problema en la manera de canalizar el ahorro hacia la inversión a través del mercado de capitales, y según Keynes, para lograr sortear ciertas dificultades económicas sería indispensable una rebaja en la tasa de interés. Si el ahorro es alto y la inversión baja, sería la tasa de interés la que daría el equilibrio; pero como nadie prestaría si la misma fuese negativa, el desequilibrio tendería a perpetuarse.

Para resolver esta contradicción, Keynes plantea la intervención del Estado y considera que el agujero provocado en la inversión por el exceso de ahorro debe ser cubierto por el Estado, que absorberá el exceso de ahorro con mayores impuestos para gastarlo cubriendo la falta de demanda privada.

Consideraba la política monetaria como un arma poderosa y planteaba intervenir en la economía con herramientas de política fiscal y monetaria para salir de la depresión.

La aplicación práctica del keynesianismo se dio en los países escandinavos. Przeworsky y Wallerstein (1989) afirman que Keynes transformó la economía haciéndola pasar de un estado de ánimo a una teoría basada en un método deductivo, analizando determinantes y evaluando políticas alternativas.

El programa keynesiano fue una manera de gestionar la economía capitalista que surgió como una alternativa para los partidos socialistas, que en esa época habían comenzado a acceder al poder. Si la demanda aparecía como crónicamente insuficiente, sólo a partir de políticas que se orienten a la expansión del empleo,

con el apoyo del gasto social y redistribución del ingreso, se podría tener una gestión del Estado manteniendo la identidad política. Esta reflexión se realizaba en un momento en el que el principal problema económico era la ociosidad de los recursos, con la destrucción de *stock*, aumento del desempleo y cierre continuo de fábricas.

Desde la perspectiva del liberalismo económico, la cuestión fundamental residía en incrementar la eficiencia, bajar los costos de producción reduciendo salarios y subsidios. En Suecia, en cambio, el partido socialista electo inicia un programa de reformas orientado a mejorar las condiciones de vida de los miembros de su base electoral, entre las que se contaron un seguro de desempleo, planes de viviendas económicas, fijación de un salario mínimo, aplicación de impuestos a los réditos y protección a la vejez.

El keynesianismo planteaba que la respuesta a la tendencia a la baja de los salarios se resolvía con el aumento de la demanda, con lo cual la lógica económica indicaba que se debía distribuir el ingreso mediante políticas de manipulación monetaria y fiscal. Para llevar adelante dicho plan, se debía aumentar el gasto público mejorando la demanda con el incremento de los salarios y subsidios. Blum (en Przeworsky y Wallerstein, 1989:38) expresa: “la mejor distribución reavivaría la producción, al mismo tiempo que haría justicia”. Debido a que la historia del crecimiento económico y social de los países escandinavos es ampliamente conocido, quisimos plasmarlo el mismo como un claro ejemplo de la aplicación keynesiana en un momento de crisis económica severa, afirmando que nuestra hipótesis se orienta a considerar que el problema fundamental en América Latina en general, y en Argentina en particular, es de orden económico con determinadas consecuencias políticas.

### *La economía argentina y el mercado de trabajo en democracia*

El proceso político latinoamericano reciente —comienzos del siglo XXI— muestra el desarrollo de una estrategia político-económica continental. Si bien en cada uno de los países se han desarrollado políticas económicas adecuadas a las realidades nacionales de cada colectividad nacional, es significativo que en líneas generales existen muchas similitudes en las medidas llevadas adelante en los mismos.

Venezuela, Ecuador, Uruguay, Bolivia, Argentina, El Salvador, Chile y Paraguay<sup>1</sup> han desarrollado políticas tendientes a producir una mayor inclusión de

<sup>1</sup> En caso de Chile consideramos ciertas políticas económicas de la concertación y en Paraguay algunas políticas llevadas adelante por el gobierno de Lugo.

los sectores más vulnerables, aumento la intervención del Estado, redistribución del ingreso, crecimiento de la demanda, mayor ampliación de la democracia, etcétera.

La democracia se muestra, al igual que en Europa en otros momentos históricos, como un compromiso según el cual los trabajadores aceptan la propiedad privada de los medios de producción a cambio de la ciudadanía universal que les permite participar en las decisiones respecto a quiénes y con qué programas han de gobernar la sociedad. Este compromiso que se desarrolló en plenitud a partir de la Revolución francesa, es el que permitió que los sectores trabajadores pudieran mejorar sus condiciones de vida y acceder a una serie de beneficios arrebatados a la clase burguesa a lo largo de grandes luchas, y que se institucionalizaron por medio de leyes que permitieron la ampliación de ciudadanía.

Pero la democracia por sí sola no garantiza el acceso a condiciones humanas de vida, si por *humano* entendemos el derecho de todos los ciudadanos a gozar de atención en salud, trabajo con justa remuneración, previsión social, derechos sociales, acceso a la educación y posibilidades de gratificación que compensen los esfuerzos realizados.

Como vimos en el ejemplo de los países bálticos, para lograr esto es necesario que exista un proyecto de ampliación de ciudadanía e igualdad social.

En este punto radica nuestra hipótesis de trabajo: no todas las teorías económicas tienen los mismos efectos sobre la salud, las condiciones de vida de los trabajadores y, por sobre todas las cosas, sobre el mercado de trabajo. Se comparará, principalmente, el periodo neoliberal y el keynesiano.

Para demostrar nuestra hipótesis, trabajaremos sobre los indicadores socio-económicos y laborales en dos periodos, los cuales implicaron la puesta en acto de diferentes proyectos económicos: la década de los años noventa con el gobierno menemista en Argentina y, luego de la gran crisis de 2001, la denominada “década ganada”, que va de 2002 a 2012, en la que gobierna el kischnerismo.<sup>2</sup>

Mientras en la primera predominó un proyecto de corte neoliberal, en la segunda asistimos a la puesta en acto de políticas neokeynesianas.

El periodo 1989-2001 se caracterizó por la aplicación de políticas neoliberales conducentes, entre otras cosas, a la privatización de todas las empresas del Estado (petróleo, comunicaciones, servicios postales, redes viales, energía eléctrica, servicios de obras sanitarias, etc.). Durante el gobierno del presidente Carlos Saúl Menem se estableció la paridad cambiaria (un peso argentino igual a un dólar),

<sup>2</sup> *Kischnerismo* es un término que se aplica al gobierno popular argentino, encabezado en primer término por el ex presidente Néstor Kirchner y posteriormente por la presidenta Cristina Fernández de Kirchner.



se desbarataron los ferrocarriles, se aplicó un rígido control monetario y se entronizó el mercado como regulador de la vida social.

Desde el punto de vista impositivo, se aplicó una política regresiva, aumentando los impuestos al consumo, como por ejemplo, el incremento y generalización de la tasa del IVA y la disminución de las cargas impositivas a los empresarios.

Es un periodo en el cual asistimos a la apertura de la economía con el ingreso masivo de productos de importación, donde el modelo económico se sostiene por los dividendos obtenidos por el desarme del Estado y la afluencia externa de capitales, preferentemente especulativos. La desregulación en el plano de la economía implicó menos normas, reduciéndolas a un mínimo necesario (sobre todo la garantía del régimen de propiedad y de la seguridad), para el comercio y para las inversiones por considerarlas positivas para el crecimiento económico. Se buscó aumentar la movilidad de capitales y la flexibilidad laboral.

Las reformas laborales aplicadas sucesivamente, tanto en el gobierno de Menem como en el de De la Rúa (electo en 1999), implicaron la disminución de los montos indemnizatorios y, además, el recorte de los derechos laborales de los trabajadores. El 30 de agosto de 1996 Menem plantea las líneas fundamentales de su política laboral:

- Eliminar la negociación salarial colectiva para transformarla en negociaciones por empresas.
- Examinar todos los convenios colectivos de trabajo que traban la creación de empleo.
- Modificar el régimen de indemnizaciones, transformándolo en un fondo común como ya existente en el convenio en vigor en el gremio de la construcción (UOCRA, Unión Obrera de la Construcción).
- Reducción del número de modalidades de contratos temporales.
- Obras sociales: reconversión y libre elección por parte de cada beneficiario individual.

Por otra parte, esta reforma se complementaba con la transformación del sistema previsional orientado al desarrollo de un sistema de capitalización para lentamente ir reemplazando al sistema solidario administrado por el Estado, y la promulgación de la nueva ley de riesgos del trabajo cuyo principal objetivo era bajar las indemnizaciones por accidentes del trabajo, enfermedades profesionales y muertes.

Todo esto se completaba con un endeudamiento superlativo del Estado como mecanismo para financiar el creciente déficit presupuestario, política que hizo

eclosión durante la gestión continuista del plan neoliberal menemista, es decir, bajo la presidencia del doctor Fernando de la Rúa.

Éstos son algunos de los lineamientos generales de la experiencia neoliberal hegemónica, aun con sus discontinuidades, desde 1989 hasta 2002. En contraposición al anterior paradigma económico-político neoliberal, pasamos a describir brevemente algunos de los lineamientos generales del nekeynesianismo de las nuevas políticas implementadas en Argentina a partir de 2002 hasta 2015, cuando asume Mauricio Macri como presidente argentino.

El periodo posterior a 2002 tiene como característica fundamental la devaluación de la moneda (denominada devaluación asimétrica); el peso se devalúa casi 400% pasando de la paridad 1 a 1 anterior a una paridad de 1 a 3.80 pesos por dólar. Esto implica un *shock* de competitividad de la industria al reducir drásticamente sus costos empresariales. Este nuevo escenario sienta las bases para el desarrollo de un modelo de sustitución de importaciones, desarrollándose notablemente algunas industrias como la automotriz y el turismo. La industria automotriz llega a fabricar 800 mil unidades anuales y el turismo, además de ampliarse en épocas estivales, tiene un crecimiento colosal en los llamados “feriados largos”, en los que se mueven millones de personas.

Las políticas orientadas al aumento del salario real, notablemente depreciado en el periodo anterior, logran un aumento geométrico del consumo. Esto se debe a que los sectores asalariados vuelcan la casi totalidad de sus ingresos al consumo, sobre todo al abasto de alimentos.

Asistimos a un cambio estratégico del rol del Estado, que adquiere protagonismo y se presenta como un Estado intervencionista y regulador de la economía. Recupera su liderazgo en la administración del sistema previsional: reestatiza los aportes previsionales, permite mejorar las retribuciones de los jubilados, incorpora a muchos sectores de trabajadores a regímenes de movilidad jubilatoria, etcétera.

En el plano de la organización del Estado, asistimos a la recuperación de algunas de las empresas privatizadas como YPF (Yacimientos Petrolíferos Fiscales), Aerolíneas Argentinas, servicios de obras sanitarias, servicios postales, etcétera.

Se impulsa una política de subsidios a los consumos fundamentales de los sectores más vulnerables y populares, como el transporte, la energía eléctrica y el gas, los peajes en las autopistas, etcétera.

Se implementa una activa política social que incluye planes para desocupados, materno-infantiles, asignación universal por hijos, recuperación del salario familiar, y otros planes de ampliación de ciudadanía como el plan Conectar Igualdad (plan nacional por medio del cual se intenta que cada alumno de Argen-

tina tenga un *net book* a fin de que todos puedan conectarse a las redes, para ello se les da en las escuelas una *net* a cada alumno en forma gratuita), programas de atención materno-infantil, matrimonio igualitario (entre personas del mismo género) y de atención de la salud sexual y reproductiva.

En el plano laboral se restituyen las convenciones colectivas de trabajo, se reconvierten los planes relativos a los jefes y jefas de hogar desocupados para mejorar las condiciones de empleabilidad de estas personas, y se generan planes de atención a los sectores en estado de alta vulnerabilidad social, creando el Seguro de Empleo y Capacitación y el programa Familias por la Inclusión Social.

Otro rasgo característico de este periodo es el sostenimiento de un superávit comercial primario y una política de desendeudamiento. Con estos lineamientos estratégicos se logra aumentar las reservas fiscales, que llegan en 2010 a 50 mil millones de dólares.

En el plano de la educación, es de destacar la promulgación, en 2005, de la Ley de Financiamiento Educativo, mediante la cual se produjo una notable elevación de la inversión en educación llevando el presupuesto en este ramo a 6% del producto interno bruto; y se realizaron mejoras en ciencia y tecnología. En este último rubro se le dio mayor autonomía a los proyectos científicos con la creación del Ministerio de Ciencia y Tecnología, separado del Ministerio de Educación.

Éstos son —en líneas generales— los dos modelos implementados en los últimos 25 años de Argentina. Veamos con datos los principales indicadores económicos.

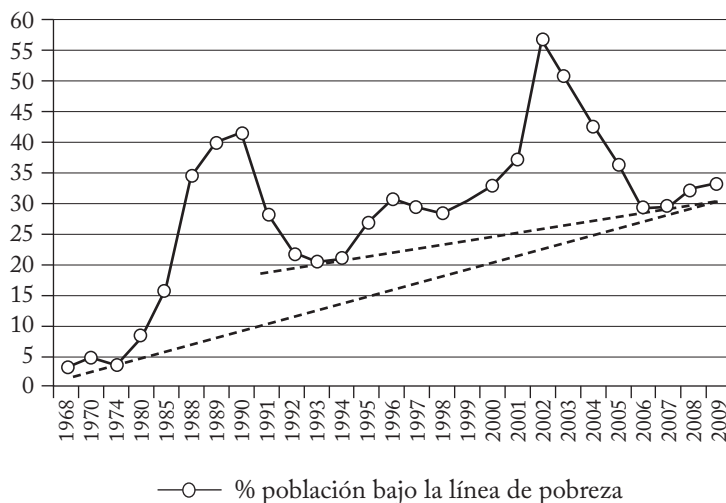
*Pobreza, aumento del salario real por país y deterioro del salario real, desocupación, crecimiento por producto bruto interno, ingreso per cápita*

En las gráficas 1, 2 y 3 presentamos algunos de estos indicadores.

En las tablas 1 a 4 podemos observar algunos de los indicadores más importantes de la evolución económica de Argentina en los dos periodos estudiados. Vemos cómo la política neoliberal condujo a un deterioro creciente de todos los términos relativos al desarrollo humano y la calidad de vida de los trabajadores.

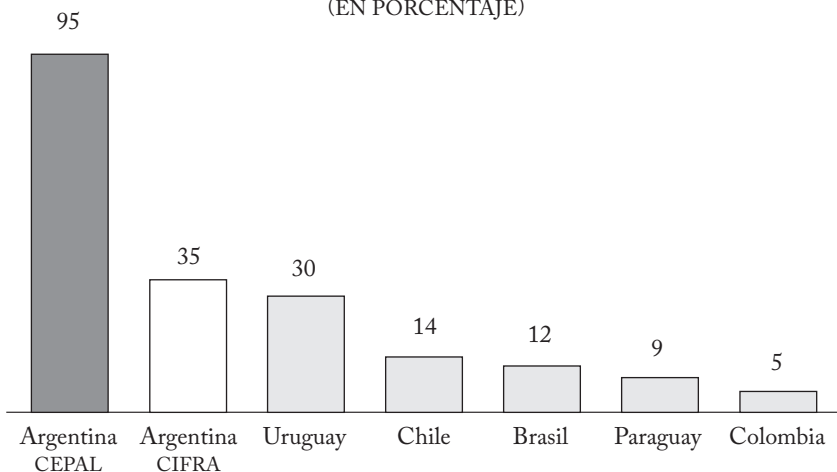
El salario real, tomando 1970 como base 100, cayó desde ese momento hasta fines de 2002 casi 60%, durante el periodo de la convertibilidad casi un 15%, y aumentó a partir de 2002 con un crecimiento sostenido a lo largo de todo el periodo designado por nosotros como neokeynesiano. Luego, se observa en Argentina un crecimiento de 35% entre 2005 y 2011. El Centro de Investigación y

GRÁFICA 1  
POBREZA-TOTAL URBANO  
% POBLACIÓN BAJO LA LÍNEA DE POBREZA-PROMEDIO ANUAL



FUENTE: Banco Mundial, CEPAL, INDEC y SEL Consultores.

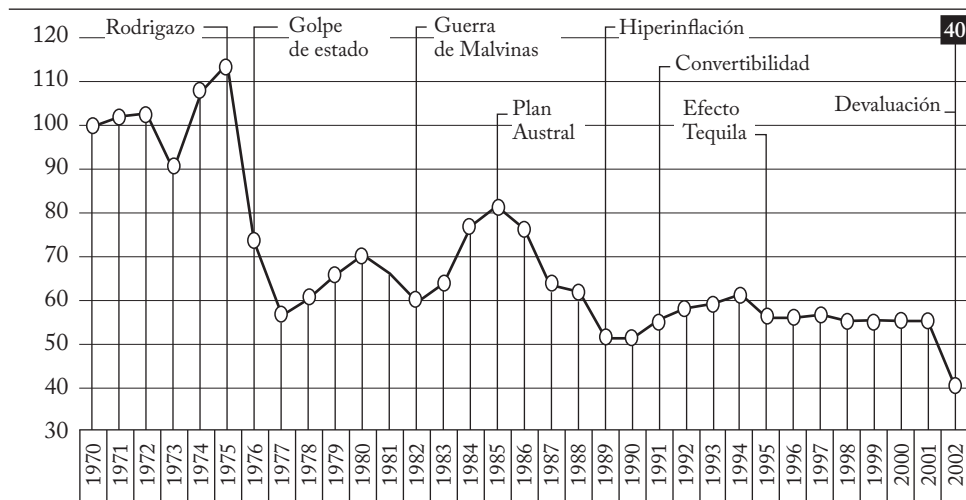
GRÁFICA 2  
AUMENTO DEL SALARIO REAL DE LOS TRABAJADORES  
REGISTRADOS ENTRE 2005 Y 2011  
(EN PORCENTAJE)



FUENTE: elaboración propia en base a datos de CEPAL y CIFRA; Uruguay, Chile, Brasil, Paraguay y Colombia con base en datos de CEPAL.

GRÁFICA 3  
 DETERIORO DEL SALARIO REAL

Índice base 1970 = 100



FUENTE: OIT Ministerio de Trabajo.

Formación de la República Argentina CIFRA-CTA,<sup>3</sup> refiere un importante crecimiento del salario real en los trabajadores registrados públicos y privados.

El desempleo abierto, el cual durante el periodo neoliberal de la convertibilidad se mantuvo en dos cifras y en algunos momentos llegó a ser mayor de 20%, durante el periodo nekeynesiano retrocede a una cifra situándose en valores similares al comienzo del periodo democrático (6.9%).

Entre 2002 y 2012 el ingreso bruto per cápita crece cerca de cinco veces y llegar a ser el segundo de América Latina, casi 40% mayor en comparación con el mayor ingreso durante la convertibilidad.

El producto interno bruto, con crecimiento negativo durante buena parte de la convertibilidad, a partir de la aplicación de la política nekeynesiana crece sostenidamente y alcanza en miles de millones de dólares a duplicar el valor de 1999.

Como resultado de todas estas variaciones, la pobreza en Argentina retrocede drásticamente comparándola con los niveles previos muy altos, como puede verse en los valores de la gráfica 2.

<sup>3</sup> Véase “Variación de precios y salarios en los últimos años”, febrero de 2011, CIFRA-CTA, disponible en <[http://www.centrocifra.org.ar/docs/CIFRA%20-%20Inflacion%20y%20salarios%20\(Febrero%202011\).pdf](http://www.centrocifra.org.ar/docs/CIFRA%20-%20Inflacion%20y%20salarios%20(Febrero%202011).pdf)>.

TABLA 1

TABLA 2

TABLA 3

TABLA 4

<i>Variación PBI</i>		<i>Desocupación</i>		<i>Ingreso per cápita</i>		<i>PBI</i>	
<i>Año</i>	<i>%</i>	<i>Año</i>	<i>%</i>	<i>Año</i>	<i>PBI en USD</i>	<i>Año</i>	<i>Miles de millones de dólares</i>
1985	-7	1985	4.4	1988	3 980	1999	367
1986	7.1	1986	5.9	1989	2 382	2000	476
1987	2.5	1987	5.2	1990	4 333	2001	s/d
1988	-6	1988	5.7	1991	5 736	2002	391
1989	-7	1989	6.1	1992	6 825	2003	435.5
1990	-1.3	1990	6.3	1993	6 971	2004	483.5
1991	10.5	1991	6	1994	7 484	2005	543.4
1992	10.2	1992	7	1995	7 408	2006	608.8
1993	6.3	1993	9.3	1996	7 717	2007	526.4
1994	5.8	1994	12.1	1997	8 205	2008	573.9
1995	-2.8	1995	16.6	1998	8 279	2009	568.2
1996	4	1996	17.3	1999	7 765	2010	596
1997	8.1	1997	13.2	2000	7 701	2011	752.6
1998	3.8	1998	12.4	2001	7 209		
1999	-3.4	1999	13.8	2002	2 712		
2000	-0.5	2000	14.7	2003	3 413		
2001	-4.5	2001	18.3	2004	3 997		
2002	-10.9	2002	17.8	2005	4 740		
2003	8.8	2003	17.3	2006	5 490		
2004	9	2004	14.8	2007	6 630		
2005	9.2	2005	11.6	2008	8 231		
2006	8.5	2006	8.7	2009	7 674		
2007	8.5	2007	8.5	2010	9 133		
2008	7	2008	7.9	2011	10 952		

TABLA 1  
(CONTINUACIÓN)TABLA 2  
(CONTINUACIÓN)TABLA 3  
(CONTINUACIÓN)TABLA 4  
(CONTINUACIÓN)

<i>Variación PBI</i>		<i>Desocupación</i>		<i>Ingreso per cápita</i>		<i>PBI</i>	
<i>Año</i>	<i>%</i>	<i>Año</i>	<i>%</i>	<i>Año</i>	<i>PBI en USD</i>	<i>Año</i>	<i>Miles de millones de dólares</i>
2009	0.5	2009	8.7	2012	11 556		
2010	9.2	2010	7.9				
2011	8.9	2011	7.1				
2012	1.9	2012	6.9				

FUENTE: elaboración propia.

*Efectos sobre la salud de los trabajadores*

En una investigación realizada por Bonantini *et al.* (2003), Bonantini y Simonetti, (1999), se establecieron los efectos de las condiciones de trabajo, los cuales no se reducen a los trabajadores ocupados, sino involucran también a los trabajadores desocupados, quienes ven afectada su salud mental y tienen un intenso sufrimiento psíquico como consecuencia de su situación.

Además, el estado de vulnerabilidad psicosociolaboral (Bonantini, Quiroga, Simonetti, 2011:121-146; 2012:47-60) no tiene como única variable de estudio las cuestiones referidas a la retribución o las condiciones y el medio ambiente de trabajo, sino, además, el trabajador en la sociedad de las tecnologías de la información (TIC) se encuentra en condiciones de vulnerabilidad psicosociolaboral (VPSL), en la medida en que no reactualiza su pericia laboral. Sennett (1998) refiere la necesidad de la inserción de los trabajadores en procesos de formación continua pues sus conocimientos tienden a volverse obsoletos en un periodo de seis a ocho años.

Durante el periodo neoliberal referenciado, los trabajadores se vieron sometidos a fuertes condiciones de estrés por la posibilidad de perder su ocupación remunerada, con la implicación casi automática de la exclusión social con sus cargas de pobreza e indigencia para él y su grupo familiar.

Los desocupados actuaban, al decir de Nun y Portantiero (1969), como un ejército industrial de reserva que presionaba sobre la masa ocupada, logrando el disciplinamiento de los mismos y pudiendo lograr por esta vía la reducción de los costos laborales, fundamentalmente con la baja del salario real. En el trabajo

mencionado los autores definen la desocupación como una enfermedad social del capitalismo, la cual afecta individual y colectivamente a los trabajadores.

En *Trabajo y no trabajo, la otra mirada* (Bonantini, Simonetti y Quiroga, 2003) se analizan algunos de los resultados hallados mediante la aplicación de un instrumento de evaluación de la salud mental de los desocupados, aplicado a una muestra representativa de los desocupados integrantes de la base de datos del Plan Trabajar (con la inclusión de la mayor parte de los desocupados). En dicho trabajo se muestra que al menos 20% padecían trastornos mentales leves, moderados o graves. En una PEA<sup>4</sup> de 600 mil, de la cual los desocupados llegaban en ese momento a aproximadamente 20%, estamos hablando de la posibilidad estadística de más de 20 mil trabajadores con trastornos mentales como consecuencia —directa o indirecta— de su situación de exclusión y abandono. El Estado se limitó durante el periodo neoliberal a brindar a los desocupados asistencia económica (seguro de desempleo o planes de supuesto trabajo que eran sólo una ayuda social a los desempleados), sin atender otras urgencias como atención de la salud mental y fundamentalmente la propia asistencia al grupo familiar en crisis.

Si el panorama era desalentador entre quienes no poseían trabajo, no era menos grave entre quienes sí lo tenían. Las leyes de accidentes de trabajo tendieron a minimizar el costo empresarial de los accidentes mediante la creación de un seguro de riesgos del trabajo, quitándoles de esta forma la responsabilidad de los mismos a los empresarios y depositándola en las víctimas (ya que el empresario, al contratar una aseguradora, dejaba de tener responsabilidades de resarcimiento económico a los accidentados y quien debía cuidarse era el trabajador, tomando las medidas de seguridad para evitar lesionarse). Además se redujeron notablemente las indemnizaciones por accidentes y muerte, asistiéndose a un incremento de los accidentes en las fábricas (véase la tabla 5).

Por otro lado, en la segunda parte, cuando el modelo neoliberal se resquebrajó, aumentando el endeudamiento externo del país y con la pérdida de competitividad de las empresas locales frente a la apertura de la economía, se comenzó a reducir los salarios nominales de los trabajadores (particularmente del Estado), a aumentar las tarifas de los servicios públicos y —como ya hemos afirmado— a limitar las convenciones colectivas de trabajo.

El resultado fue el empeoramiento de las condiciones de salud en el trabajo, particularmente de la salud mental, el aumento de la ansiedad y la angustia ante la posible pérdida del empleo, el cual, en condiciones de alta desocupación, no podía

<sup>4</sup> Población económicamente activa, en la que se incluye a todos los actores con capacidad de trabajar de 14 a 65 años.



TABLA 5  
ACCIDENTES LABORALES EN ARGENTINA

<i>Año</i>	<i>Índice incid. (en miles)</i>	<i>Índice pérdidas (en miles)</i>	<i>Duración baja laboral (en días)</i>	<i>Índice de fallecimientos (por millón)</i>	<i>Jornadas no trabajadas</i>
1996	84.3	1 701.9	20	233.2	6 173 376
1997	77.4	1 063.2	13.7	220.9	4 639 087
1998	72.9	1 067.6	21.5	223.4	7 740 303
1999	76.7	1 556.3	20.3	204.7	7 763 370
2000	77.5	1 579.1	20.4	185.9	7 771 910
2001	69.0	1 414.2	20.5	159	6 956 680
2002	62.4	1 427.1	22.9	152.1	6 381 975
2003	72.7	1 642.8	22.6	152.2	7 748 171
2004	80.2	1 913.2	23.9	150.1	10 245 610
2005	81.4	2 003.6	24.6	142.8	12 022 892
2006	80.7	2 212.2	27.4	149.1	14 765 377
2007	82.5	2 458.2	29.8	149.8	17 818 104
2008	80.6	2 455.8	30.5	123	19 012 471
2009	78.9	2 212.6	30.6	130.6	17 366 014
2010	71.3	2 206.8	31.2	138.1	17 581 681
2011	73.3	2 453.9	33.6	140.9	20 395 891
2012	69.4	2 470	35.7	147.6	21 390 013

FUENTE: Superintendencia de Riesgos del Trabajo. Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social (s.f.).

recuperarse, y la emergencia y desarrollo de una serie de nuevas patologías propias de capitalismo tardío en países emergentes, como el *burnout*, el *mobbing*, el acoso moral, el *workaholism*, el síndrome de desgaste por apego, etc., los cuales se sumaron a los clásicos trastornos del capitalismo industrial.

## CONCLUSIONES

En este estudio no intentamos hacer una defensa de una u otra teoría económica, sólo presentamos algunos datos de los resultados económicos que se pueden re-

levar en dos periodos de la evolución económica de Argentina, los cuales pueden ser confrontados con los procesos de otros países latinoamericanos.

En primer lugar, queremos establecer un punto de descarga teórico considerado por nosotros como muy importante. En Argentina, como en toda América Latina, no hemos asistido a ningún tipo de revolución social que haya cambiado el sistema económico. Sí ha ocurrido, en los últimos años, la modificación de políticas económicas en conjunto de países de la región, con la implicación de la emergencia de nuevos modelos de acumulación capitalista.

Estos diferentes modelos (expuestos con claridad por Przeworsky y Wallerstein, 1989) responden al reconocimiento del keynesianismo como una herramienta de gestión de la economía articulada con los conceptos de determinadas corrientes socialdemócratas denominados como la nueva izquierda latinoamericana expresada en los países genéricamente, vinculados a la Unasur y el Mercosur (Argentina, Bolivia, Venezuela, Ecuador, Brasil, Uruguay, etcétera).

La opción de acumulación tomada por estos gobiernos responde a una nueva mirada de las burguesías locales, para lo cual se privilegian desarrollos más igualitarios en la medida en que son tributarias, fundamentalmente, del mercado interno, con la pretensión de realizar políticas de desarrollo autónomo basadas en la apropiación de los cambios tecnológicos e industriales y aprovechando una coyuntura particular en la cual los precios de los *comodities* han crecido ostensiblemente. Dicha realidad económica fue claramente descrita por el célebre economista Raúl Prebisch, nominándola como el deterioro de los términos de intercambio. (véase Dosman, 2008).

Para este sector de la burguesía, este camino de desarrollo es crítico, por cuanto al beneficiar a los sectores de la sociedad que viven mayoritariamente de su salario, y cuyo gasto comprende casi la totalidad de su paga (dado que no tienen capacidad de ahorro), se ven favorecidos por un aumento del consumo en todos sus niveles.

Estamos ante un escenario que no significa un cambio de las relaciones sociales, sino solamente retomar el denominado “trabajo decente” por la OIT;<sup>5</sup> empero, en estos países un gran obstáculo para la aplicación de los criterios de trabajo decente es la alta existencia del trabajo no registrado o informal (en Argentina ronda 40% de la masa salarial), con el sometimiento de un alto porcentaje de trabajadores a condiciones de trabajo que, además de afectar su integración al sistema en condiciones humanas adecuadas, afecta también sus condiciones de vida y de salud, no permitiéndoles acceder plenamente a derechos humanos funda-

<sup>5</sup> Véase <<http://www.ilo.org/global/about-the-ilo/decent-work-agenda/lang--en/index.htm>>.

mentales como el derecho a la educación, el goce de servicios sociales (vacaciones, haberes jubilatorios dignos, etc.), con la consiguiente conspiración contra el desarrollo de los tibios programas reformistas que se están aplicando en la región.

Además, el hecho de que estén en marcha otros modelos (el modelo neoliberal aplicado fundamentalmente entre 1975 y 2001 y el neokeynesiano llevado adelante por el kischnerismo desde 2003) de acumulación a los aplicados históricamente por el neoliberalismo, no implica que quienes se beneficiaron en el pasado de su hegemonía en el plano de las economías no continúen intentando retrotraer las economías a los momentos de obtención de sus ganancias especulativas.

Desde la especificidad de la profesión del psicólogo y como profesional de la salud mental, y como consecuencia de las investigaciones realizadas, hemos podido comprobar que además de los déficits en materia de salud física impuestas por las condiciones de trabajo a los trabajadores, existe una afectación, no siempre incluida en las enfermedades profesionales, como es el deterioro de la personalidad, de la salud psíquica y una carga de sufrimiento destructoras paulatinas y en forma silenciosa de los trabajadores.

Los estragos de esta afectación los podemos encontrar en indicadores relacionados indirectamente con la situación psíquica de los trabajadores, tales como el aumento de los psicofármacos (la prevalencia de tranquilizantes y estimulantes es de 3.2%), el aumento del consumo de alcohol (según el Ministerio de Salud de la Nación en Argentina el consumo de alcohol creció de 40.7% a 61.9% entre 2005 y 2007) y de drogas (la prevalencia de vida de consumo de drogas, según el Observatorio de Drogas del Ministerio de salud, es para las cocaína de 2.6%, marihuana 8.1%, éxtasis 0.6%), los deterioros de las relaciones familiares, la violencia de género, la violencia en las escuelas (*bullying*), etc., como se puede observar en diversas investigaciones realizadas al respecto.

Es necesario trabajar con mucha dedicación en la elucidación de estos efectos nocivos del capitalismo. Como afirmara uno de los integrantes del presente trabajo (Quiroga, 2010), el capitalismo en vez de ser un sistema social, tiende a convertirse en un virus que arrasa las relaciones laborales, la convivencia social y el bienestar de los ciudadanos.

Dicha presentación, creemos, es polémica y trabaja sobre conceptos no propios de quienes la desarrollamos, por lo que es necesario comenzar a establecer un diálogo interdisciplinario sobre temas relacionados con los imaginarios sociales del trabajo, la organización económica de nuestros países y sus efectos sobre los mercados de trabajo y la salud de los trabajadores, tratando de avanzar en la comprensión de ciertos fenómenos complejos que atañen a las diferentes disciplinas sociales.

## BIBLIOGRAFÍA

- BANCO MUNDIAL, disponible en <[http://datos.bancomundial.org/?cid=ECR\\_GA\\_HPlaunch\\_exWBData\\_ES\\_EXTP&gclid=CjwKEAjwt\\_bHHBRD4qbKukMiVgU0sJADr08ZZChDZDekRwRheaHka90SusfYJel46kcgNuTc1zNlcmhoCydXw\\_wcB](http://datos.bancomundial.org/?cid=ECR_GA_HPlaunch_exWBData_ES_EXTP&gclid=CjwKEAjwt_bHHBRD4qbKukMiVgU0sJADr08ZZChDZDekRwRheaHka90SusfYJel46kcgNuTc1zNlcmhoCydXw_wcB)>.
- BONANTINI, C. y G. SIMONETTI (1999), *El mito de Saturno. Desocupación y vida cotidiana*, Rosario, UNR.
- BONANTINI, C.; G. SIMONETTI y V. QUIROGA (2003), *Trabajo y no trabajo. La otra mirada*, Rosario, UNR.
- BONANTINI, C.; G. SIMONETTI y V. QUIROGA (2011), “De la psicología en el campo del trabajo a la vulnerabilidad psicosociolaboral. Metodología y práctica de la construcción conceptual (primera parte)”, en *Cuadernos Sociales*, núm. 11, pp. 121-146.
- BONANTINI, C.; G. SIMONETTI y V. QUIROGA (2012), “De la psicología en el campo del trabajo a la vulnerabilidad psicosociolaboral. Metodología y práctica de la construcción conceptual (segunda parte)”, en *Cuadernos Sociales*, núm. 12, pp. 47-60.
- COMISIÓN ECONÓMICA PARA AMÉRICA LATINA Y EL CARIBE (CEPAL), disponible en <<http://www.cepal.org/es>>.
- DOSMAN, E.J. (2008), *The Life and Times of Raul Prebisch, 1901-1986*, Montreal, McGill-Queen's University Press.
- FRIEDMAN, M. (1962), *Capitalismo y libertad*, Madrid, Rialp.
- FRIEDMAN, M. (1992), *Paradojas del dinero: hacia un nuevo liberalismo económico*, México, Grijalbo.
- GHAJ, D. (2003), “Trabajo decente, concepto e indicadores”, en *Revista Internacional del Trabajo*, vol. 122, núm. 2, pp. 125-126.
- INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA Y CENSOS (INDEC), Argentina, disponible en <<http://www.inec.gob.ec/intranet/Biblioteca/Publicaciones%20Internacionales-Pa%ededs%20disponibles%20en%20biblioteca%20INEC.pdf>>.
- KEYNES, J. (1951), *La teoría general de la ocupación, el interés y el empleo*, México, FCE.
- MARX, C. (1969), *El capital, t. I. El proceso de producción del capital*, México, Siglo XXI.
- MARX, C. (1844), *Manuscritos económicos filosóficos. Obras Completas*, Buenos Aires, Editorial Ciencias del Hombre.
- MARX, C. y F. ENGELS (1973), *La ideología alemana. Obras Completas*, Buenos Aires, Editorial Ciencias del Hombre.
- MEDÁ, D. (1998), *El trabajo un bien en vías de extinción*, Buenos Aires, Paidós.

- NUN, J. y J.C. PORTANTIERO (1969), *Ensayos sobre la transición democrática en Argentina*, Buenos Aires, Punto Sur.
- PRZEWORSKY, A. y M. WALLERSTEIN (1989), “Democracia y capitalismo”, en *Punto de Vista*, julio-septiembre, núm. 34, pp. 36-38.
- QUIROGA V. (2010), “Ficha de cátedra. Estructura Psicológica Social del Sujeto III”, Rosario, Facultad de Psicología-UNR.
- SEL Consultores, disponible en <<http://selconsultores.com.ar/>>.
- SENNETT, R. (1998), *La corrosión del carácter*, Barcelona, Anagrama.
- SENNETT, R. (2007), *La cultura del nuevo capitalismo*, Barcelona, Anagrama.
- SMITH, A. (1994), *La riqueza de las naciones*, Madrid, Alianza.
- SMITH, A. (2004), *La teoría de los sentimientos morales*, México, FCE.
- SUPERINTENDENCIA DE RIESGOS DEL TRABAJO. MINISTERIO DE TRABAJO, EMPLEO Y SEGURIDAD SOCIAL (s.f.), disponible en <<http://www.trabajo.gov.ar/seguridadsocial/>>.
- VARIOS AUTORES (2011), “Variación de precios y salarios en los últimos años”, disponible en <[http://www.centrocifra.org.ar/docs/CIFRA%20inflacion%20y%20salarios%20\(Febrero%202011\).pdf](http://www.centrocifra.org.ar/docs/CIFRA%20inflacion%20y%20salarios%20(Febrero%202011).pdf)> y <[http://www.observatorio.gov.ar/investigaciones/Estudio\\_Nacional\\_sobre\\_consumo\\_en\\_poblacion\\_general-Argentina2010.pdf](http://www.observatorio.gov.ar/investigaciones/Estudio_Nacional_sobre_consumo_en_poblacion_general-Argentina2010.pdf)>.

## 27. Psicoterapia familiar sistémica como medio para mejorar la calidad de vida: diagnóstico y evaluación

*María del Carmen Melgarejo Romero\**  
*L. Fernando Arias Galicia\**

### RESUMEN

Esta investigación tuvo como objetivo determinar si el uso diagnóstico de la Escala Subdimensional de las Relaciones Familiares podía ser de utilidad en el diagnóstico, primero, y en consecuencia llevar a cabo un proceso psicoterapéutico familiar así como evaluar su efectividad. La investigación se realizó con seis familias de la ciudad de Cuernavaca. Se siguió un enfoque mixto que consistió en un análisis cualitativo y otro cuantitativo en el proceso terapéutico; aquí sólo se informa sobre el último aspecto. El diseño utilizado fue cuasi experimental de contraprueba simple. Se trabajó con dos grupos de familias, un grupo experimental formado por tres familias y un grupo de control formado por otras tres familias. Ambos grupos fueron tratados durante el mismo tiempo; semanalmente fueron atendidos.

El enfoque terapéutico empleado fue el de terapia sistémica estructural con base en los resultados reportados en la Escala Subdimensional de Relaciones Familiares. Se consideraron los aspectos siguientes: resolución de problemas y responsabilidad; trabajo parental en equipo y expresión de afectos; negociación de reglas y rutinas y calidad en las relaciones sexuales; comunicación, empatía, valores y principios, y mantenimiento de jerarquías. Al final del proceso, todas las familias mostraron mejoría en sus niveles de funcionamiento en todos los factores estudiados; en otras palabras, se mostró la efectividad de la intervención psicoterapéutica pues se eliminaron posibles fuentes de invalidación.

Se comentan los hallazgos con base en la literatura pertinente, se ofrecen conclusiones y futuras líneas de investigación.

Palabras clave: familias, psicoterapia sistémica, relaciones familiares, cuasi experimento.

\* Universidad Autónoma del Estado de Morelos.

## ABSTRACT

This research had as a main goal to use the Subdimensional Scale of Relational Functioning as a diagnostic tool, as a first step, and after to engage in the process of family therapy as well as evaluate its effectiveness. The research was undertaken with six families from Cuernavaca city, Morelos State, in Mexico. The theoretical approach employed was structural systemic therapy. The design used was cuasi-experimental: one natural experimental group and one control; after treatment to the experimental, treatment was delivered to the control. The study was made with two groups of families: three families as the experimental group and three families as the control group. The experimental group was in therapy for the same time as the control group; they were attended once a week.

Results showed the effectiveness of the psychotherapeutic intervention because rival hypothesis were eliminated. Also findings are included, and analyzed considering the appropriate literature. Conclusions are drawn and future research is suggested.

Key words: families, systemic psychotherapy, family relationships, cuasi experiment.

## INTRODUCCIÓN

El concepto de “funcionalidad familiar” con el cual se trabajó en la investigación se definió como: el proceso mediante el cual la familia se encarga de apoyar la individualización de sus miembros sin dejar de proporcionarles un sentido de pertenencia. El principio de socialización se da por medio de la familia que integra al niño a la sociedad después de haberle transmitido valores y creencias. Este concepto está sustentado en la teoría estructural de Minuchin (1979), en términos de cómo la familia está estructurada en su organización jerárquica, en los límites, las alianzas y las coaliciones.

Al hablar de la terapia familiar sistémica y sus orígenes, como un enfoque actual de intervención clínica, es importante reconocer las aportaciones de otros enfoques o modelos que también se han preocupado por la salud mental, por ejemplo, el modelo biológico, el cual explica la enfermedad en función de perturbaciones orgánicas bioquímicas del funcionamiento cerebral. De este modo, la enfermedad, sea cual sea el factor productor, depende de la perturbación interna del organismo, vía mediante la cual se revelan los síntomas. Este enfoque postula, además, que la enfermedad mental tendrá un curso determinado y un pronóstico concreto. Para este modelo, la conducta anormal no es sino un mero síntoma indicador de una alteración orgánica.

Por otra parte, es importante considerar los modelos psicológicos, los cuales están representados por diferentes enfoques: el conductista, el psicodinámico y el sistémico, en el cual se sustenta la presente investigación.

El estudio de la familia desde la perspectiva sistémica tiene en su historia una gran lista de personajes y una gran cantidad de acontecimientos importantes; por tanto, es importante centrarse en las principales innovaciones que permiten llegar a una aproximación conceptual de la familia y la intervención en la misma.

A fin de comprender mejor el enfoque de sistemas, a continuación se presentan de manera resumida algunas contribuciones importantes al respecto.

En primer lugar es necesario mencionar a Ludwig von Bertalanffy (1969), quien propuso la teoría general de sistemas como una nueva disciplina, cuyo objetivo era la formulación y deducción de principios válidos para todos los sistemas en general. Para este autor, un sistema es un conjunto de unidades en interrelación. Desde esta perspectiva, la vida y la naturaleza constituyen un complejo sistema sujeto a interacciones y dinámicas. Se considera que todo organismo viviente es un sistema abierto caracterizado por importar y exportar material, energía o información con su ambiente. Por lo tanto, un sistema abierto es modificado por su entorno y al mismo tiempo lo modifica. Para Bertalanffy (1969) era necesario comprender no sólo los elementos de un sistema, sino también sus interrelaciones.

Otra aportación valiosa para la teoría sistémica es la de Norton Wiener (1948), quien propuso el *feedback*, o sea, la información devuelta al sistema, estableciéndose así un círculo para permitir una modificación cuando se necesitara. A esta nueva perspectiva se le denominaría *cibernética*. Consideró, al unísono con sus colaboradores (entre los cuales se encontraba el eminente fisiólogo mexicano Arturo Rosenblueth), que sus ideas sobre el principio de *feedback*, los sistemas autorregulados y el procesamiento de la información, podían ser aplicados no sólo a los sistemas electrónicos de control, sino también al cerebro humano (Broderick, 1993). Estas ideas serían fundamentales para la definición de los sistemas vivientes como sistemas que intercambian información con el ambiente y utilizan energía, mediante el *feedback* del ambiente, para crecer, diferenciarse y modificar o corregir su curso de acción (Gracia y Musitu, 2000).

De acuerdo con Musitu y Allatt (1994), un sistema abierto precisa de información acerca de los efectos que sus acciones tienen en su ecosistema. Estas entradas y salidas de información y de energía se vehiculizan por medio de circuitos de retroalimentación o *feedback*. Con este concepto no sólo se asume que la conducta A es consecuencia de la conducta B, sino que los comportamientos se relacionarán de forma circular.

Se considera que un sistema puede transformarse de dos formas: mediante un cambio de primer orden, donde los parámetros individuales varían de manera



continua pero la estructura del sistema no se altera, o mediante un cambio de segundo orden, donde el sistema cambia cualitativamente y de un modo discontinuo (Navarro, 1992). El cambio de segundo orden es un cambio del cambio (Watzlawick *et al.*, 1983).

Desde esta teoría se han derivado diferentes definiciones para conceptualizar a la familia, a continuación se describen algunas de ellas.

Se ha definido a la familia como un conjunto constituido por una o más unidades vinculadas entre ellas, de modo que el cambio de estado de una unidad va seguido por un cambio en las otras unidades, el cual es seguido de nuevo por un cambio de estado en la unidad primitivamente modificada, y así sucesivamente (Parsons y Bales, 1955).

Gelles (1995) señala: todo individuo nace dentro de una familia, la cual típicamente constituye un grupo y una institución con funciones para sus integrantes (por ejemplo, cuidar de los niños o ganar el sustento) e involucra parentesco biológico y social al compartir el lugar de residencia.

De acuerdo con Botella (1999), los miembros del sistema familiar organizan y regulan su interacción mediante procesos comunicativos digitales y analógicos que definen relaciones de simetría y/o complementariedad. Dicha organización se caracteriza por las propiedades de totalidad o no sumatividad, por patrones de autoorganización y por el principio de equifinalidad. El sistema familiar mantiene su organización mediante procesos homeostáticos y la altera mediante procesos morfogenéticos.

Minuchin (1979) y sus seguidores se han interesado por la estructura de la familia en términos de la organización jerárquica, los límites, las alianzas y las coaliciones. También han desarrollado una serie de técnicas terapéuticas relacionadas con la terapia de familia estructural, la cual es parte fundamental de este trabajo.

Minuchin y Fishman (1981) adoptan el término de *estructura* para describir la organización y evolución de la familia. Estos autores señalan que dentro del sistema familiar se distinguen distintos holones en los que existen reglas o límites que definen quién participa y cómo participa en el subsistema (Musitu y Allatt, 1994). Los holones más significativos en la familia son: el holón conyugal o de pareja, el parental, el filial y el de los hermanos.

El término *holón* fue creado por Koestler (1967) para designar aquellas entidades en las cuales cada todo contiene a la parte, y cada parte contiene también el programa impuesto por el todo. La parte y el todo se contienen recíprocamente en un proceso continuo de comunicación e interrelación; en otras palabras, se conjugan en un sistema.

Con base en las ideas de Bertalanffy (1969), quien propuso la teoría general de sistemas —los cuales constituyen un conjunto de unidades en interrela-

ción— y otra valiosa aportación para la teoría sistémica de Wiener (1948), quien propuso una adición a los sistemas —*feedback*—, dando nacimiento a la cibernética, se ha desarrollado la *terapia familiar sistémica*.

Jackson (1957) presentó una comunicación titulada “El problema de la homeostasis familiar”, en donde la familia se define como un sistema homeostático, es decir, un sistema que se encuentra siempre en equilibrio interno gracias al fenómeno del *feedback* negativo.

Posteriormente Watzlawick *et al.* (1983), Jackson y demás colegas de la escuela de Palo Alto, contribuyen a introducir la teoría de la comunicación en el estudio de la familia y a establecer un acercamiento sistemático para codificar y decodificar los mensajes verbales y no verbales. También destacan en esta línea los trabajos de Mishler y Waxler (1968).

La definición de una *interacción* está condicionada por la puntuación de las secuencias de comunicación entre los participantes. Los sistemas abiertos se caracterizan por patrones de circularidad, sin un principio ni un final claro. Así, la definición de cualquier interacción depende de la manera en la cual los participantes en la comunicación dividen la secuencia circular y establecen relaciones de causa-efecto.

Haley (1981) aporta a esta teoría conceptos evolutivos al considerar que la familia, como sistema, atraviesa una serie de fases más o menos normativas y propias de su ciclo vital (noviazgo y matrimonio; procreación; adolescencia, maduración y emancipación de los hijos; nido vacío).

De la teoría de sistemas familiares se han derivado algunos modelos de funcionamiento familiar, el cual puede ser entendido como el conjunto de rasgos caracterizadores de la familia y que explican las regularidades encontradas en la forma en que el sistema familiar opera, evalúa o se comporta (McCubbin y Thompson, 1987).

Como se mencionó anteriormente, existen diferentes modelos sobre el funcionamiento familiar, sin embargo, el modelo considerado de interés para este trabajo es el modelo estructural, de Minuchin (1979:89), definido como “el conjunto invisible de demandas funcionales que organizan los modos en que interactúan los miembros de una familia”; estas pautas establecen cómo, cuándo y con quién cada miembro de la familia se relaciona, regulando la conducta de sus miembros.

La estructura familiar de Minuchin (1979) debe ser relativamente fija y estable para poder sustentarla en sus tareas y funciones, protegiéndola de las fuerzas externas y dando un sentido de pertenencia a sus miembros. Al mismo tiempo debe aceptar un grado de flexibilidad para poder acomodarse a los diversos requerimientos de las situaciones de vida y de las distintas etapas del desarrollo por las

que evoluciona la familia, con lo cual facilita el desarrollo familiar y los procesos de individuación.

Desde la concepción de Minuchin (1979), el sistema familiar se subdivide en subsistemas, así puede desempeñar sus funciones. Estos subsistemas no son absolutos, también se superponen y entran en funcionamiento según el momento familiar con sus roles, funciones y tareas específicas. Los principales roles o papeles están formados por el subsistema conyugal, el subsistema parental y el subsistema fraterno o de hermanos, otros subsistemas son: según roles, sexo, edad, etcétera.

La familia, como todo sistema, debe poseer reglas, normas valores y principios, y éstos pueden ser universales y claramente explícitos (respeto a los padres, rol de padre, rol de hijo), y otras implícitas e idiosincráticas (lealtad a la familia, por ejemplo); los roles definen las tareas de los miembros del grupo familiar.

Las familias, como sistemas deben, además, tener límites, los cuales están constituidos por las reglas para definir quiénes participan y cómo lo hacen en una situación determinada; su oficio consiste en proteger la diferenciación de los sistemas y subsistemas en funcionamiento. La claridad de los límites dentro de una familia es un indicio útil para evaluar su funcionamiento (Minuchin, 1979). Para que el funcionamiento familiar sea adecuado, los límites de los subsistemas deben ser claros. La claridad de los límites en el interior de una familia constituye un indicio útil para evaluar su funcionamiento. Así, el “subsistema conyugal” tendrá límites cerrados para proteger la intimidad de los esposos. El “subsistema parental” tendrá límites claros entre él y los niños, permitiendo el acceso necesario entre ambos subsistemas, de tal forma que si se presenta un divorcio el foco de la atención debe estar en el subsistema parental.

Las familias en los extremos estarán representadas por un aumento desmedido de la comunicación y la preocupación de los unos sobre los otros, perdiendo la distancia entre sus miembros; entonces los límites desaparecen y la diferenciación se hace difusa (familias aglutinadas); estas familias presentan una pérdida de la autonomía, reaccionan de manera desmedida y tienen una baja capacidad de adecuación (Minuchin, 1979).

En el otro extremo se encuentran aquellas familias en las cuales sus miembros tienen una mínima dependencia entre ellos, límites muy rígidos; sus mecanismos de apoyo se activan sólo cuando existe un nivel muy alto de estrés, o sea, constituyen *familias desligadas* (Minuchin y Fischman, 1981; Haley, 1967). Estos movimientos extremos pueden ser observados sólo en algunos subsistemas del funcionamiento familiar, y varían según el momento del ciclo familiar.

Los sistemas funcionales se organizan de una forma jerárquica. El poder es la capacidad de influencia que tiene un individuo determinado para controlar la con-

ducta de otro. Idealmente, el poder debe ser empleado por quien tiene la posición de autoridad, aunque en ocasiones un miembro de la familia puede tener el poder pero no la autoridad.

Resumiendo, en cualquier interacción del sistema familiar se define quién o quiénes son los miembros participantes (límites), con o contra quién (alineamientos) y la energía motivadora, y ponen en acción el sistema para llevar a cabo la acción (poder), según Aponte y Van Deusen (1989). El modelo centrado en la estructura enfatiza los aspectos jerárquicos en la familia. Las reglas de interacción se presentan mediante fronteras entre miembros, que pueden formar subsistemas (parental, fraterno, etc.). Con la realización de mapas familiares se esquematiza la existencia de fronteras demasiado rígidas, laxas, permeables, etcétera.

Minuchin (1979) sitúa a las familias conforme a su estructura en una continua aglutinación-desligamiento, según la intensidad de relación entre sus miembros. En las familias aglutinadas existe un gran apoyo mutuo y la afectación a un miembro del sistema afecta a todos, en tanto que en las familias desligadas predomina la independencia.

Minuchin (1979) establece tres axiomas: la actividad individual tiene el poder de alterar el contexto en el cual se sitúa; el individuo participa en reciprocidad con el ambiente y ambos se influyen (Modelo Circular de Causa-Efecto), y la experiencia interior del individuo cambia cuando lo hace el contexto en el que vive.

Por ende, los objetivos del cambio estructural son: cuestionar las normas homeostáticas prevalecientes; introducir flujo y crisis en el sistema para lograr una inestabilidad a fin de habilitar a las personas para llegar a conductas y sentimientos diferentes en relación con ellos mismos y con los demás, y desarrollar nuevas rutinas de conducta más sanas o nuevas secuencias constitutivas de las nuevas estructuras sistémicas. Por tanto, mediante intervenciones directas, indirectas o paradójicas, el terapeuta intenta ayudar a modificar la estructura del sistema familiar; en otras palabras; guiar a la familia hacia una concepción diferente del mundo, en la cual el síntoma no sea necesario para tener una visión de la realidad más flexible y pluralista que admita diversidad de un universo simbólico más complejo.

Minuchin (1979) hace hincapié en que el diagnóstico debe realizarse desde la experiencia de unión del terapeuta con la familia. Siguiendo este punto de vista, los seguidores de este modelo se fijan más en el patrón de interacciones en vez de los síntomas, los cuales se explican como la respuesta de defensa de un organismo. Todos los organismos, cuando se ven sometidos a determinadas circunstancias, reaccionan adaptándose al cambio. Estas conductas de adaptación pueden llegar a ser los síntomas.

La concepción de Minuchin (1979) se establece en los siguientes puntos: la familia se configura en torno a un equilibrio cuyo reflejo temporal es la estructura que el terapeuta diagnostica durante la entrevista inicial; la situación no cambiará si dicho equilibrio no es desafiado; el terapeuta es quien debe desafiar y por tanto desequilibrar a la familia; producida la descompensación, la familia vuelve al balance sobre otros presupuestos más sanos. El proceso de volver al equilibrio está igualmente dirigido por el terapeuta, una de cuyas misiones es investigar nuevas conductas que ensayará la familia, comportamientos que se experimentarán durante las entrevistas. El cambio se produce cuando una situación es desequilibrada. Como la tendencia de la familia va a ser volver a balancearse, la nueva situación generada será diferente a la anterior.

Ahora bien, la familia funcional es un factor determinante para el crecimiento de todos sus miembros en armonía y con el sentimiento de libertad para establecer sus propias familias sin sentir un fraude hacia sus seres queridos o un abandono; en otras palabras, en el seno familiar debe existir un ambiente suficientemente flexible y nutritivo para orientar y apoyar en la conservación de sus costumbres y valores. Con base en que la familia cumpla o deje de cumplir eficazmente sus funciones, se podría pensar en la familia funcional o disfuncional, entendiendo la funcionalidad familiar como la capacidad del sistema para enfrentar y superar cada una de las etapas del ciclo vital y las crisis por las cuales atraviesa.

Así pues, la familia, de acuerdo con sus posibilidades, debe satisfacer las necesidades básicas de sus miembros y ser el medio fundamental para transmitir a las nuevas generaciones los valores culturales, morales, espirituales, así como costumbres y tradiciones propias de cada sociedad.

Es importante mencionar la concepción del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia (2005) de la disfuncionalidad familiar como la imposibilidad para realizar de forma adecuada sus funciones, afectando de esta manera áreas como la educación, el desarrollo integral, el bienestar mental y emocional de sus miembros, lo cual conlleva el deterioro de la calidad y los estilos de vida. Además, dicha disfuncionalidad ocasiona problemáticas sociales como la violencia, las adicciones y los suicidios.

Por otra parte, el INEGI (2013) señaló: en el año 2008 los divorcios fueron 81 851, mientras que en 2007 se registraron 77 251 y en 2006 72 396 (quizás estos incrementos están relacionados con el crecimiento poblacional). En tanto que los matrimonios fueron, en el primer año mencionado, 589 532, mientras que hubo 595 209 y 586 978, respectivamente en los otros dos referidos; además, mientras en 1980 el porcentaje de separaciones en relación con los matrimonios era de 4%, la cifra ascendió a 13.9% en 2008. Esta información permite inferir que los problemas actuales en las familias están asociados a la ruptura de la misma

teniendo como efectos sentimientos de pérdida en sus integrantes que repercuten en el óptimo funcionamiento familiar.

Además, el Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia (2005) agregó: 10% de los menores de edad en México son víctimas de algún tipo de agresión, de los cuales sólo 1% se diagnostica y se le da seguimiento especializado. Además, de acuerdo con esa misma institución, una de cada cuatro familias padece algún tipo de violencia.

Estas cifras dan una idea de la problemática experimentada por las familias, la cual reduce la calidad de vida. Naturalmente, es imposible atender a todas las familias al mismo tiempo, sólo a núcleos familiares reducidos, como se explicará en el inciso relativo al método. De todo lo descrito anteriormente surgieron las metas de la presente investigación:

- Efectuar un diagnóstico del grado de funcionalidad de las familias consideradas dentro de la investigación como base para la intervención.
- Aplicar las técnicas de abordaje en psicoterapia sistémica para apoyar a las familias objeto de este estudio.
- Evaluar metodológicamente la efectividad del tratamiento.

## MÉTODO

### *Participantes*

La muestra estuvo conformada por seis familias solicitantes de ayuda psicoterapéutica en un hospital privado de la ciudad de Cuernavaca, México. Se optó por familias con características similares en cuanto a sus aspectos demográficos, los cuales se insertan en el tabla 1.

### *Instrumento*

Fundamentándose en el Modelo Estructural de Minuchin (1979), se creó y validó el inventario Escala Subdimensional de Relaciones Familiares (Melgarejo, 2008) utilizado en la presente investigación. Esta escala se validó en un estudio previo mediante un análisis factorial con los 60 reactivos de la herramienta y además se probó su fiabilidad. El análisis factorial arrojó cinco factores: resolución de problemas y responsabilidad; trabajo parental en equipo y expresión de afectos; negociación de reglas y rutinas y calidad en las relaciones sexuales; comunicación, empatía, valores y principios, y mantenimiento de jerarquías. Las

TABLA 1  
CARACTERÍSTICAS DEMOGRÁFICAS DE LA MUESTRA (N = 6)

<i>Número familia</i>	<i>Edad madre</i>	<i>Edad padre</i>	<i>Ocupación madre</i>	<i>Ocupación padre</i>	<i>Años de casados</i>	<i>Número de hijos</i>	<i>Edades hijos</i>	<i>Escolaridad del padre</i>	<i>Escolaridad de la madre</i>
1	36	33	Secretaria	Maestro	11	2	10 -1	Licenciado en educación física	Carrera comercial
2	34	41	Hogar	Maestro	13	3	12-8-5	Educación normal	Secundaria
3	38	38	Hogar	Empresario	18	4	17-13-8-2	Secundaria	Secundaria
4	40	43	Hogar	Profesionista	19	3	14-9-3	Licenciado en derecho	Preparatoria
5	38	42	Oficio	Técnico	19	2	17-12	Preparatoria	Preparatoria
6	38	35	Secretaria	Técnico	16	2	14-11	Secundaria	Carrera comercial

FUENTE: elaboración propia.

puntuaciones varían de 0 a 2, tomando como la calificación más disfuncional 0 y la más funcional 2. Los índices de confiabilidad aparecen en la tabla 2.

TABLA 2  
VALORES DE CONFIABILIDAD DE LA ESCALA

<i>Número de factor</i>	<i>Valor de confiabilidad en alfa de Cronbach</i>
1. Resolución de problemas y responsabilidad	.950
2. Trabajo parental en equipo y expresar afectos	.962
3. Negociar reglas y rutinas y calidad en las relaciones sexuales	.937
4. Comunicación, empatía, valores y principios	.917
5. Mantenimiento de jerarquías	.738

FUENTE: elaboración propia.

### *Diseño*

Dados los objetivos de la investigación, se optó por un diseño cuasi experimental de contraprueba simple (Arias, 2010) en el cual hay un grupo experimental y un de grupo control.

### *Procedimiento*

A ambos grupos de familias se les aplicó la escala al principio de la investigación, pero sólo con el grupo experimental se llevó a cabo el proceso psicoterapéutico en un primer tiempo, aplicándose el instrumento a los dos grupos; en un segundo tiempo también se aplicó tanto al grupo de control como al experimental. Posteriormente, una vez terminado el tratamiento al grupo experimental, se procedió a efectuar lo mismo con el de control. De esta manera se cumplió con el requisito ético de atender a los dos grupos.

En total se trabajaron 60 sesiones de una hora, con cada una de las tres familias tanto del grupo experimental como del de control; se hizo énfasis en los factores en los cuales habían obtenido puntuación baja en el cuestionario.

A los seis meses de haber empezado el grupo experimental su proceso terapéutico, se aplicó de nuevo al grupo de control la escala para detectar sus niveles de funcionamiento y determinar si éstos no habían variado significativamente; después también a este grupo se le ofreció un proceso por el mismo periodo al del grupo experimental.

De esta forma, las variables fueron:



- *Dependiente*: Puntuaciones en cuanto a los cinco factores relacionados con la funcionalidad familiar en la Escala Subdimensional de Relaciones Familiares.
- *Independiente*: Aplicación o no de la psicoterapia en un primer tiempo y aplicación al grupo testigo en el segundo lapso.

Para determinar si el cambio en las puntuaciones se logró sólo mediante la psicoterapia, al final se aplicó también un cuestionario para detectar las variables ajenas que pudieran erigirse en fuentes de invalidación (Arias, 2010) tales como intervenciones de amigos, sacerdotes u otros terapeutas, cursos de autoayuda, conferencias, lectura de libros, asistencia a retiros y mensajes de películas y no por el tratamiento. Las respuestas fueron negativas en todos los casos. Así pues, se eliminaron otras posibles hipótesis rivales.

## RESULTADOS

En la tabla 3 se presentan los puntajes promedio de las familias de ambos grupos de acuerdo con los factores evaluados. Se incluyen tanto los obtenidos al inicio (pre) como los finales (post).

De acuerdo con las puntuaciones obtenidas, las familias se clasificaron en las categorías mencionadas enseguida de acuerdo con el diagnóstico. La psicoterapia, en todos los casos, se centró en atender los factores con las puntuaciones menores.

La familia 1 se ubicó en todos los factores en la categoría “Funcionalidad caótica”. Por ende, el tratamiento se hizo con intensidad en todos los factores.

La familia 2 estuvo también en la categoría más baja, o sea “Funcionalidad caótica”, excepto en el factor 3, en el cual se ubicó en la categoría “Funcionalidad raramente satisfactoria”.

La familia 3 precisó trabajar en todos los factores pues sus puntajes también se localizaron en la clasificación de “Funcionalidad caótica”.

Los siguientes valores pertenecieron a la familia 4: factor 1, “Funcionalidad caótica”; factores 2 y 3, “Funcionalidad raramente satisfactoria”; factores 4 y 5, “Funcionalidad caótica”.

La familia 5 obtuvo los siguientes puntajes: factor 1, “Funcionalidad caótica”; factores 2 y 3, “Funcionalidad raramente satisfactoria”; factores 4 y 5, “Funcionalidad caótica”.

En la familia 6 se obtuvieron puntajes con la clasificación de “Funcionalidad raramente satisfactoria”, excepto en el factor 2, “Funcionalidad medianamente satisfactoria”.

TABLA 3  
 PUNTUACIONES PRE Y POST DE LAS SEIS FAMILIAS PARTICIPANTES.  
 LAS TRES PRIMERAS PERTENECIERON AL GRUPO EXPERIMENTAL Y LAS OTRAS AL GRUPO DE CONTROL.  
 PUNTUACIÓN MÍNIMA POSIBLE: 0; PUNTUACIÓN MÁXIMA POSIBLE: 2

<i>Número familia</i>	<i>Pre Factor 1</i>	<i>Post Factor 1</i>	<i>Pre Factor 2</i>	<i>Post. Factor 2</i>	<i>Pre Factor 3</i>	<i>Post Factor 3</i>	<i>Pre Factor 4</i>	<i>Post Factor 4</i>	<i>Pre Factor 5</i>	<i>Post Factor 5</i>
1	.44	1.52	.87	1.82	.85	1.62	.65	1.38	.42	1.70
2	.81	1.76	1.00	1.82	1.04	1.77	.70	1.75	.58	1.70
3	.94	1.76	1.09	2.00	1.12	1.77	.75	1.88	.58	1.70
4	1.00	1.81	1.26	2.00	1.15	1.77	.90	1.88	.67	1.80
5	1.03	1.90	1.30	2.00	1.19	1.85	.90	1.88	.92	1.90
6	1.19	1.95	1.57	2.00	1.27	1.92	1.25	2.00	1.25	1.90

FUENTE: elaboración propia.

Como puede constatar en la tabla 3, todas las familias incrementaron sus puntajes en el post-test, indicando mejoría notable en su funcionamiento. Aquí es preciso recordar: la puntuación máxima posible es 2. Varias de las participantes lograron esa calificación en algunos de los factores.

A fin de verificar la significación estadística de los cambios se llevó a cabo la prueba de Wilcoxon (Siegel y Castellán, 1995), la cual considera la magnitud de los cambios así como la dirección de los mismos en el caso de muestras relacionadas, pues cada familia se compara dos veces: antes y después.

TABLA 4  
PRUEBA DE WILCOXON PARA MUESTRAS RELACIONADAS (N = 6)

	<i>n</i>	<i>Media</i>	<i>Desviación estándar</i>	<i>Mínima</i>	<i>Máxima</i>
FACT1PRE	6	.9010	.25801	.44	1.19
FACT2PRE	6	1.1812	.24812	.87	1.57
FACT3PRE	6	1.1026	.14730	.85	1.27
FACT4PRE	6	.8583	.21775	.65	1.25
FACT5PRE	6	.7361	.30008	.42	1.25
factor1postest	6	1.7857	.14983	1.52	1.95
factor2postest	6	1.9394	.09389	1.82	2.00
factor3postest	6	1.7821	.10224	1.62	1.92
factor4postest	6	1.7917	.21890	1.38	2.00
factor5postest	6	1.7833	.09832	1.70	1.90

FACTPRE = puntuación inicial; factor = puntuación posterior. Los números después de estas etiquetas indican el asignado a cada familia.

FUENTE: elaboración propia.

Como puede apreciarse en la tabla 5, los valores de significación de la prueba de Wilcoxon resultaron estadísticamente significativos ( $p = 0.028$ ) en todos los factores. Los signos negativos obedecen a haber tomado como base la puntuación inicial a la cual se restaron los valores del post-test.

## DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

Es importante destacar el cumplimiento de los objetivos generales de la investigación. En primer lugar, efectuar el diagnóstico de la funcionalidad de las familias

TABLA 5  
ANÁLISIS DE SIGNIFICACIÓN DE LA PRUEBA DE WILCOXON

	<i>factor1</i> <i>postest-</i> <i>FACT1PRE</i>	<i>factor2</i> <i>postest-</i> <i>FACT2PRE</i>	<i>factor3</i> <i>postest-</i> <i>FACT3PRE</i>	<i>factor4</i> <i>postest-</i> <i>FACT4PRE</i>	<i>factor5</i> <i>postest-</i> <i>FACT5PRE</i>
Z	-2.201	-2.201	-2.201	-2.201	-2.201
Asymp. Sig. (2-tailed)	.028	.028	.028	.028	.028

FUENTE: elaboración propia.

participantes. El segundo propósito era determinar si la intervención psicoterapéutica, apoyada por el empleo diagnóstico de la Escala Subdimensional de Relaciones Familiares, desembocaba en cambios significativos en la funcionalidad familiar. Ambas metas se cumplieron.

La comprobación del éxito logrado con el tratamiento fue posible mediante el diseño cuasi experimental de contraprueba simple (Arias, 2010), según el cual se ofreció a ambos grupos de familias tanto al experimental como al testigo un proceso psicoterapéutico, en tiempos diferentes, después del diagnóstico correspondiente.

La efectividad de la intervención quedó demostrada pues las familias, ante la pregunta de los investigadores, declararon no haber recibido ayuda adicional de otras fuentes tales como: profesores, sacerdotes, libros de autoayuda, etc. Así se eliminaron otras hipótesis rivales.

Ambos grupos de familia obtuvieron mejoría en sus niveles de funcionamiento.

Esta situación apoya la teoría sustentadora de la investigación, la cual se apoya en las aportaciones de Minuchin (1979), quien considera a la familia como un sistema formado por varios subsistemas: el parental, el conyugal, el filial, el fraternal, los cuales actúan interrelacionándose y respetándose unos con otros; así los padres deben ejercer la autoridad y ser los encargados de establecer límites. No obstante, en los casos analizados se encontró una dificultad por parte de los padres para poner en práctica sus roles parentales adecuadamente. Sin embargo, durante el proceso terapéutico y con base en las intervenciones estructurales sistémicas llevadas a cabo, consistentes en desequilibrar dichos subsistemas para después llegar nuevamente a un balance por medio de la retroinformación, se logró un aumento en sus niveles de funcionamiento familiar.

Por lo anterior, se considera recomendable el empleo del instrumento aquí mencionado, para el diagnóstico de la conflictiva familiar cuando estos núcleos

soliciten intervención; de esta manera se tendrá la posibilidad de detectar a corto plazo las áreas problemáticas de funcionamiento y apoyar a las familias de manera inmediata en la reestructuración y el fortalecimiento de las áreas débiles obtenidas como resultado.

Además, se sugiere su uso en instituciones públicas a fin de poder hacer llegar a los sectores de la población más desfavorecidos, una estrategia de intervención diagnóstica y de apoyo psicoeducativo a corto plazo con la finalidad de mejorar la calidad de vida familiar. Esta posibilidad implica la necesidad de capacitar a psicoterapeutas en terapia sistémica. Es necesario, asimismo, que el terapeuta tenga en cuenta como punto importante: al tratarse de familias extensas o compuestas deberá apoyarse en otro tipo de técnicas tales como las constelaciones familiares.

Es necesario indicar las limitaciones de la presente investigación: en primer lugar, puede surgir la crítica respecto al tamaño reducido de la muestra. No obstante, al tratarse de un aspecto terapéutico no es dable contar con conglomerados numerosos. Empero, si se efectúan pesquisas semejantes en otros contextos y con el mismo procedimiento, podrá contarse con indicios para fortalecer el enfoque de la psicoterapia sistémica.

También es de mencionarse la aportación de este trabajo a la ampliación del conocimiento y la práctica, pues en nuestro medio no es muy común efectuar evaluaciones, siguiendo procedimientos científicamente fundamentados, del resultado de intervenciones psicoterapéuticas. Es de desearse la ampliación del número de pesquisas metodológicas al respecto.

Para terminar, es sustancial hacer investigaciones de este tipo para ofrecer opciones de solución a la conflictiva familiar, con la consideración adecuada a las características de las familias mexicanas, a fin de incrementar la calidad de vida.

## BIBLIOGRAFÍA

- APONTE, H.J. y J.M. VAN DEUSEN (1989), "Structural Family Therapy", en A.S. Gurman y D.P. Kniskern (eds.), *Handbook of Family Therapy, vol. 1*, Nueva York, Brunner Mazel.
- ARIAS GALICIA, L.F. (2010), *Metodología de la investigación en ciencias de la administración y del comportamiento*, México, Trillas.
- BERTALANFFY, V. (1969), *La teoría general de sistemas*, México, FCE.
- BOTELLA, L. (1999), "Constructivismo y construccionismo en terapia familiar", en *Pragmática, Semántica y Retórica*, vol. 8, núm. 2, pp. 121-133.
- BRODERICK, C.B. (1993), *Understanding Family Process: Basics of Family Systems Theory*, Newbury Park, Sage.

- GELLES, R.J. (1995), *Intimate Violence in Families*, Thousand Oaks, Sage.
- GRACIA, E. y G. MUSITU (2000), *Psicología social de la familia*, Barcelona, Paidós.
- HALEY, J. (1967), *Hacia una teoría de los sistemas patológicos. Terapia familiar y familias en conflicto*, México, FCE.
- HALEY, J. (1981), *Uncommon Therapy*, Nueva York, Norton.
- INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA Y GEOGRAFÍA (INEGI) (2013), “Matrimonios y divorcios”, disponible en <<http://cuentame.inegi.org.mx/poblacion/myd.aspx?tema=P>>.
- JACKSON, D. (1957), “The Question of Family Homeostasis”, en *The Psychiatric Quarterly Supplement*, núm. 31 (parte 1), pp. 79-90.
- KOESTLER, A. (1967), *The Ghost in the Machine*, Londres, Hutchinson.
- MELGAREJO, M.C. (2008), “Construcción y validación de una escala que mide funcionalidad familiar”, tesis de maestría, Cuernavaca, Centro de Posgrado en Terapia Familiar, Crisol.
- MCCUBBIN, H.I. y A.I. THOMPSON (1987), *Family Assessment Inventories for Research and Practice*, Madison, Wisconsin, Universidad de Wisconsin.
- MINUCHIN, S. (1979), *Familias y terapia familiar*, Barcelona, Gedisa.
- MINUCHIN, S. y H.C. FISHMAN (1981), *Técnicas de terapia familiar*, México, Paidós.
- MISHLER, E. y M. WAXLER (1968), *Interaction in Families*, Nueva York, Morrison.
- MUSITU, G. y P. ALLAT (1994), *Psicosociología de la familia*, Valencia, Albatros.
- NAVARRO GÓNGORA, J. (1992), *Técnicas y programas en terapia familiar*, Barcelona, Paidós.
- PARSONS, T. y R. BALES (1955), *Family, Socialization and Interaction Process*, Glencoe, Free Press.
- SIEGEL, S. y N. CASTELLÁN (1995), *Estadística no paramétrica aplicada a las ciencias de la conducta*, México, Trillas.
- SISTEMA DE DESARROLLO INTEGRAL DE LA FAMILIA (2005), disponible en <<http://sn.dif.gob.mx/>>.
- WATZLAWICK, P.; J. HELMICK y D. JACKSON (1983), *Teoría de la comunicación humana*, Barcelona, Herder.
- WIENER, N. (1948), *Cybernetics: Control and Communication in the Animal and the Machine*, París, Hermann.



## 28. El síndrome de quemarse por el trabajo (*burnout*): efectos de diversas formas de evaluar su prevalencia

*Víctor E. Olivares Faúndez\**

*Pedro Gil Monte\*\**

*Carolina Jélvez Wilke\**

### RESUMEN

En este capítulo se parte de una revisión de los distintos hallazgos relativos al síndrome de *burnout* (quemarse por el trabajo) en diversas poblaciones, en variadas zonas del planeta y las diferentes formas de catalogar los casos, partiendo de criterios varios, dando como resultado cifras, en ocasiones alarmantes, de prevalencia de dicho síndrome. Se efectúa una crítica de la variedad de criterios para evaluar los casos y determinar su gravedad, lo cual repercute en los estudios epidemiológicos. Además, las investigaciones efectuadas con el instrumento de Maslach resultan incompletas pues falta un ingrediente encontrado mediante estudios clínicos: la culpa. Para proporcionar un mejor diagnóstico es preciso emplear el instrumento CESQT (Gil Monte, 2005). A fin de contar con un mejor criterio de evaluación se efectuó una investigación entre 260 trabajadores de una empresa en Chile y se aplicaron los criterios sugeridos por Shirom (1989), así como los relativos a los percentiles. Se muestran los resultados y se sugiere emplear los antes mencionados. Igualmente, se recomienda efectuar investigaciones adicionales con estos criterios.

Palabras clave: *burnout*, epidemiología, culpa, CESQT.

### ABSTRACT

In this chapter a review of the several findings coming from different parts of the world using various criteria, and related to the *burnout* syndrome is undertaken. Results are inconsistent and, in many papers, alarming concerning the prevalence

\* Universidad de Santiago de Chile.

\*\* Universidad de Valencia.



of *burnout*. This situation leads to a distorted epidemiological picture. Besides results using the well known set of instruments by Maslach lack of a very important factor found in clinical research: guilt. To have a better picture is recommended to use the CESQT (Gil Monte, 2005). To use a preferable classification of cases, criteria suggested by Shirom (1989) as well as percentiles were applied to data gathered from 260 employees of a Chilean firm. Results are included. One conclusion is that these are superior when using the above mentioned criteria. Further research is suggested.

Key words: *burnout*, epidemiology, blame, CESQT.

## INTRODUCCIÓN

### *El síndrome de quemarse por el trabajo*

El síndrome de quemarse por el trabajo (SQT en adelante, *burnout* en denominación anglosajona) nace en Estados Unidos a mediados de los años setenta, como una forma de describir las reacciones adversas que se producían en el trabajo de los servicios sociales, siendo sus principales precursores el médico psiquiatra Freudenberger (1974) y la psicóloga social Maslach (1976). Desde los primeros años de la década de los setenta, Freudenberger (1971, 1974) comenzó a reflexionar sobre el SQT (Weber y Jaekel, 2000), utilizando por primera vez el término *burnout* para describir un nuevo síndrome clínico caracterizado por el agotamiento entre los profesionales de la salud mental. Por su parte, Maslach dio cuenta en sus estudios de la relevancia de considerar los aspectos emocionales que operaban en el SQT, aduciendo que la tensión laboral es una variable interviniente significativa en el proceso de estrés y agotamiento psíquico, y que adecuadas estrategias de afrontamiento tenían implicaciones importantes para los individuos en cuanto a su identidad profesional y sus conductas laborales (Maslach, Schaufeli y Leiter, 2001).

Tal vez la definición más repetida de este conocido fenómeno psicológico es la planteada por Maslach y Jackson, (1981), quienes lo definen como un síndrome caracterizado por agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal en el trabajo, el cual puede ocurrir entre individuos cuya labor implica la relación frecuente con personas. El SQT parece ser una respuesta a los estresores interpersonales en el trabajo, donde el exceso de contacto con las personas con quienes se trabaja produce cambios negativos en las actitudes y en las conductas hacia estos individuos (Leiter y Maslach, 1988). En la actualidad, Maslach de-

fine el SQT como una respuesta prolongada al estrés en el trabajo, un síndrome psicológico que surge de la tensión crónica a consecuencia de la interacción conflictiva entre el trabajador y su empleo (Maslach, 2003).

Hoy en día la literatura científica sobre el SQT es abundante, pues se ha publicado una amplia cantidad de revisiones de diversos aspectos del síndrome (por ejemplo, Boudreau y Nakashima, 2002; Halbesleben, 2006; Halbesleben y Buckley, 2004; Melamed, Shirom, Toker, Berliner y Shapira, 2006; Schaufeli, 2003). Esta situación ha llevado a que en estas dos últimas décadas el SQT cobre un gran protagonismo como fenómeno social y científico (Maslach, 2003). Un hecho notable en el desarrollo del SQT es su surgimiento como un problema social identificado por los trabajadores, mucho antes de convertirse en un foco de estudio sistemático por los investigadores. Estos orígenes populares, no académicos del síndrome, contribuyeron a etiquetar al fenómeno de forma imprecisa, configurándose un vasto volumen de perspectivas y postulados emergentes, con la dificultad de alcanzar la claridad conceptual del fenómeno (Gil Monte, 2005).

El SQT es una enfermedad laboral emergente (Masia, 2001) a la que con frecuencia se considera exclusiva de profesionales de ayuda o de servicios (Alimoglu y Donmez, 2005; Van Dierendonck y Mevissen, 2002; Weber y Jaekel, 2000), quizás porque al contemplar la literatura se comprueba un punto: la mayoría de los estudios realizados han empleado muestras de profesionales de la educación y de la salud (Gil Monte, 2005). Prueba de esto es el clásico estudio de Lee y Ashforth (1996) en los años noventa, donde aproximadamente 80% de las investigaciones consideradas en el meta-análisis se realizaron en personal de servicios humanos, y la mayoría de las investigaciones restantes se habían realizado en supervisores y encargados de tales servicios. Ésta probablemente es la causa de la mayor difusión del SQT en este tipo de colectivos profesionales, y no en otros de distinta naturaleza. Así, al avanzar la década de los años noventa el concepto del SQT se fue ampliando, incluyéndose dentro de sus límites de acción ocupaciones distintas a la de los servicios humanos (Maslach, 2004), ampliando su alcance a todo profesional que labora con clientes de trato directo y no sólo en personal de ayuda o del sector servicios (Dormann y Zapf, 2004; Weber y Jaekel, 2000). Esto ha ensanchado el espectro de acción del SQT, el cual para algunos autores es aún más extenso, pues entienden que el síndrome puede presentarse en aquellos grupos cuyo trabajo consiste en “relacionarse con cosas” (por ejemplo en trabajadores del sector cerámico) y con “datos” (como usuarios de tecnologías y teletrabajadores) (Bakker, Demerouti y Schaufeli, 2002), lo cual reafirma los postulados que señalan el desarrollo del SQT en empleos cuya actividad no necesariamente implique el contacto directo con personas (Maslach, Schaufeli y Leiter, 2001), siendo potencialmente un síndrome cuya presencia puede encon-

trarse en todos los tipos de actividad laboral (Vinje y Mittelmark, 2007), situación pendiente de aclarar en el contexto actual de la investigación del fenómeno.

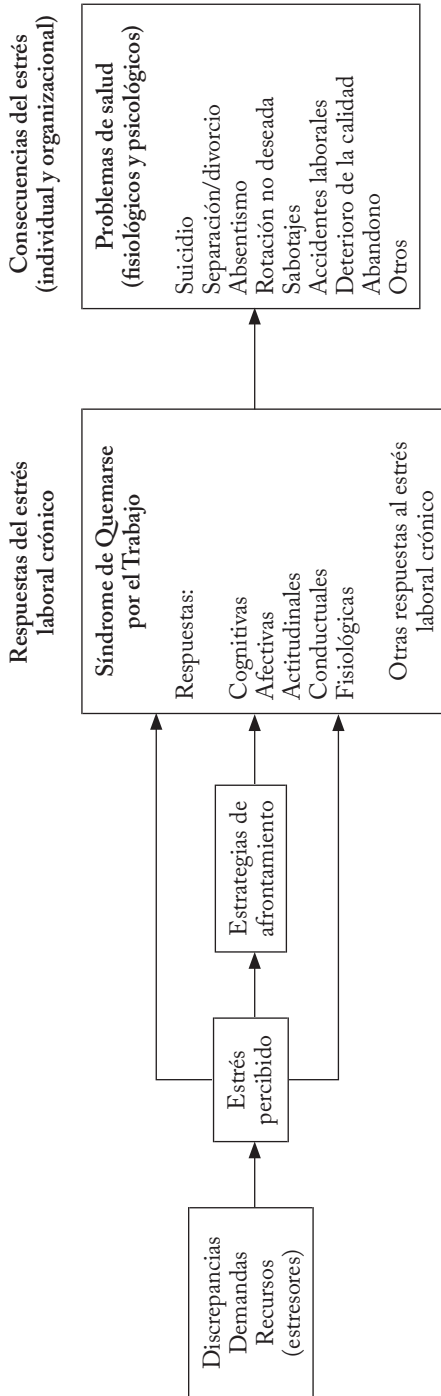
Por otro lado, frente a las líneas teóricas que han tratado de determinar los límites conceptuales del SQT, se pueden identificar dos perspectivas: la clínica y la psicosocial. Por el lado clínico, el foco de atención se centra en los síntomas y sus aplicaciones en el contexto de la salud mental (estado) (Pines y Yafe, 2001; Vanheule, Lievrouw y Verhaeghe, 2003), y en el aspecto psicosocial se enfoca en el desarrollo de la relación entre el medio laboral y las características humanas de los individuos partícipes de esos contextos de servicio (o proceso) (Buunk e Ybema, 2003; Leiter y Maslach, 2001). Desde esta perspectiva, se postula que la denominación “estar quemado” sugiere una comprensión errónea del síndrome, pues puede entenderse como el término de un proceso o su consecuencia final, configurándose una concepción estática, la cual no obedece a la real naturaleza del fenómeno. Según estos planteamientos, el SQT es una respuesta progresiva e insidiosa que evoluciona como parte de un proceso mayor de estrés laboral, preferentemente en profesionales de servicios, pero no sólo en dicho sector.

El SQT a menudo ha sido conceptualizado en el marco de la investigación del estrés (Cooper, Dewe y O’Driscoll, 2001; Hobfoll y Shirom, 2000; Row, 2000; Schaufeli y Greenglass, 2001; Shirom, 2003), por lo tanto su definición se sustenta en la ambigüedad del concepto (Schaufeli y Enzman, 1998), término general donde frecuentemente las causas y las consecuencias se confunden (Toch, 2002). Por ello, desde sus inicios el SQT ha sido un concepto difícil de interpretar, sin que hasta nuestros días exista una definición estándar de él con una delimitación conceptual clara y precisa. Se ha empleado para denotar ideas muy distintas y, por ende, no ha existido una buena base para una comunicación constructiva que dimensione la problemática real, dé luces de un diagnóstico acertado y establezca posibles soluciones e intervenciones certeras. Sin embargo, hay un amplio consenso acerca de que el SQT es una respuesta del individuo al estrés laboral crónico (Cooper *et al.*, 2001; Hobfoll y Shirom, 2000; Jenaro, Flores y Arias, 2007; Schaufeli y Peeters, 2000; Maslach *et al.*, 2001), una experiencia subjetiva interna que agrupa sentimientos y actitudes con un cariz negativo para la persona, pues implica alteraciones, problemas y disfunciones psicofisiológicas con consecuencias nocivas para la persona y para la organización (Gil, 2005).

*Relación entre síntomas y consecuencias del SQT  
en el proceso de estrés laboral crónico*

En los modelos de estrés laboral, las respuestas a éste se entienden como variables mediadoras entre el estrés y sus consecuencias o efectos a más largo plazo. Desde

FIGURA 1  
RELACIÓN ENTRE SÍNTOMAS Y CONSECUENCIAS DEL SQT EN EL PROCESO  
DE ESTRÉS LABORAL CRÓNICO



FUENTE: Gil (2005).

este punto de vista, el SQT sería una variable intermedia en la relación estrés-consecuencias del estrés; así, si aquella relación se extiende en el tiempo, el estrés laboral provocará consecuencias negativas tanto para el individuo como para la organización (Gil, 2005) (véase la figura 1).

Desde un punto de vista teórico, los modelos explicativos del desarrollo del proceso de estrés laboral crónico hacen la distinción entre respuestas y consecuencias de éste. No obstante, esta distinción resulta insuficiente pues sólo pone de manifiesto una sucesión de síntomas en el tiempo o su progresiva gravedad. En el caso del SQT, esa diferencia entre respuestas y consecuencias sugiere que, en primer lugar, aparece un deterioro cognitivo, afectivo y actitudinal en los trabajadores, surgiendo luego un gran número de síntomas conductuales y fisiológicos que se enmarcarían dentro de las consecuencias. Por ello, es importante destacar los factores psicosociales en la comprensión del síndrome, considerando las actitudes como componentes clave que mueven y orientan los procesos afectivos, emocionales, cognitivos y conductuales de los participantes (Eagly y Chaiken, 1993; Gil, Carretero, Roldán y Nuñez, 2005), los cuales median entre la percepción del entorno laboral como fuente de estrés, en especial las relaciones interpersonales, y la aparición de la sintomatología asociada. De esta manera, un diagnóstico certero ayudaría fundamentalmente a la identificación y evaluación de las respuestas psicológicas, básicas a la hora de intervenir y prevenir el síndrome.

*Desarrollo de la patología:  
deterioro de los componentes  
cognitivos, afectivos y actitudinales*

Los procesos cognitivos intervienen en las evaluaciones sobre la tarea, las capacidades para enfrentarlas, el entorno y la propia imagen. Las creencias negativas sobre la capacidad influyen en el progreso del SQT. El trabajo puede ser una fuente de sentido para la vida de las personas; cuando deja de serlo, se puede desencadenar una situación de crisis existencial, la cual desempeña un papel importante en el desarrollo del síndrome. La falta de motivación laboral unida a las pocas oportunidades de apoyo y a las fuentes de estrés, originaría sentimientos de fracaso y, finalmente, el SQT. Por otro lado, los individuos realizan reestructuraciones cognitivas, como por ejemplo la justificación moral, el lenguaje eufemista, la comparación ventajosa, el desplazamiento y la difuminación de la responsabilidad, la distorsión de las consecuencias para conseguir conductas socialmente aceptables, como las atribuciones de culpa (a las víctimas) y la deshumanización, cuando éstas han sido recriminables (Bandura, 1987).

En relación con el SQT, los trabajadores pueden desarrollar estrategias de afrontamiento penalizadas por la ética profesional, pueden culpar a los clientes o generar categorizaciones que intervienen en la aparición de síntomas como la despersonalización y el cinismo en el establecimiento de la patología.

Las emociones, de acuerdo con la teoría de los eventos afectivos de Weiss y Cropanzano (1996), son consecuencia de las disposiciones afectivas y estados de ánimo de los individuos. Los eventos laborales originarán emociones y tendrán influencia directa sobre las conductas y las actitudes laborales, por lo cual las emociones actúan como mediadores. Con el fin de favorecer la expresión de las emociones, las organizaciones utilizan mecanismos como la neutralización (mediante normas racionales para prevenir la aparición de la emoción), la amortiguación (reuniones de autocuidado), la prescripción (cuáles y cómo se deben expresar las emociones) y la normalización (reclasificar las emociones no aceptables cuando no se puede controlar su aparición) (Ashforth y Humphrey, 1995), lo cual constituye una fuente de desgaste emocional contribuyendo al desarrollo del síndrome.

Otra causa de desgaste emocional es la demanda de esfuerzo emocional intenso, pues los trabajadores del sector servicios deben ofrecer apoyo emocional a las personas que atienden, otorgando una relación de empatía. Las situaciones caracterizadas por la presencia de conflicto y ambigüedad de rol, la sobrecarga de trabajo, los conflictos interpersonales o la ausencia de ayuda de otros provoca frustración (Spector, 1997), lo cual trae como consecuencia la agresión, con el posible origen de acciones de sabotaje o deterioro de la organización.

Las actitudes son predisposiciones a responder a un estímulo con cierta clase de respuesta (Rosenberg y Hovland, 1960), que pueden ser afectivas, cognitivas y cognitivos-conductuales, y también son afectadas por estas respuestas. Éstas guían la conducta y la evaluación en su aspecto central, por lo tanto, las cogniciones y emociones, al aparecer de forma paralela (Le Doux, 1995), son antecedentes en la aparición de las actitudes. Debido a su calidad de mediadoras entre cogniciones, emociones y conductas, características de la aparición del SQT (Eagly y Chaiken, 1993), las actitudes influyen en el trabajo realizado, la calidad de las relaciones interpersonales y los niveles de ausentismo. Los clientes y el entorno laboral son los objetos actitudinales influyentes en la aparición de actitudes hacia diferentes aspectos de la organización. Los clientes son la principal fuente de estrés que origina el deterioro cognitivo y emocional de los profesionales. La información que éstos procesan sobre los clientes y la organización en el desarrollo del SQT es de carácter negativo pues los responsabilizan de su fracaso profesional, y del deterioro de su calidad de vida laboral. El proceso de socialización y la comunicación interpersonal con los compañeros refuerza esta creencia. El trabajo deja de ser fuente de realización personal y los trabajadores categorizan a los clientes con ad-

jetivos negativos. Conjuntamente se deteriora el plano afectivo (debido al trabajo emocional, la inhibición de emociones, la empatía, la frustración, etc.), configurando un contexto en el cual se desarrollan las relaciones interpersonales con los clientes; por ende, con facilidad aparecen procesos de condicionamiento clásico.

Tanto el desgaste cognitivo como el emocional son respuestas al estrés laboral; debido a su carácter desagradable, el individuo intentará eliminarlos utilizando estrategias de afrontamiento dirigidas a la resolución del problema de tipo conductual (intentos de control, evitación, escape, entre otros), o estrategias conductuales de afrontamiento dirigidas al manejo de las emociones (búsqueda de apoyo social, evitación de la información y otras), o cognitivas (expresión emocional, represión y otras). El desarrollo de actitudes y conductas negativas hacia los clientes no es una estrategia de afrontamiento prioritaria para el profesional, pues este tipo de actitudes y conductas están proscritas por el rol profesional y los valores sociales, causando a su vez sentimientos de culpa. Esto explicaría por qué el SQT es una respuesta al estrés crónico y no aparece en los primeros años de ejercicio profesional. Debido probablemente a la dificultad de encontrar estrategias de afrontamiento frente a la resolución del problema y manejar emociones negativas, el estrés laboral se vuelve crónico y se recurre a otro tipo de estrategia, como por ejemplo, la despersonalización y/o la agresión a los clientes, lo cual pudiese ser explicado desde el paradigma frustración-agresión (Berkowitz, 1996).

### *La culpa y el SQT*

La culpa aparece implicada en el desarrollo del SQT en diversos estudios publicados en los años ochenta, visualizándola como un síntoma del síndrome (Ekstedt y Fagerberg, 2005; Farber y Miller, 1981; Freudenberger, 1974; Maslach, 1982a, 1982b; Pines, 1983; Price y Murphy, 1984; Scully, 1983). Una de las causas de la aparición de los sentimientos de culpa en los profesionales es la existencia de pensamientos negativos sobre los clientes y la manera impersonal y negativa en que los han tratado. Los profesionales creen en su conversión en personas frías y deshumanizadas. Todo esto, unido al desgaste emocional, la frustración y la pérdida de autoestima, puede llevar a desarrollar depresión.

La falta de apoyo social en el trabajo y la ausencia de comunicación entre los pares ayudan a generar atribuciones causales de los actos de trabajo y de los fallos profesionales, adjudicándose juicios personales negativos facilitadores de la generación del SQT. A pesar de la evidencia clínica y de la base teórica para integrar la culpa como síntoma y una dimensión más del SQT, esta variable casi ha desaparecido de la literatura sobre el tema en la actualidad, posiblemente por los

intentos de diferenciar el SQT de otras patologías, o por el hecho de que el estudio del fenómeno se centra desde sus comienzos en las dimensiones del MBI (desde que Perlman y Hartman (1982) publicaron su emblemático estudio). Sin embargo, la evidencia clínica y los estudios cualitativos basados en entrevistas indican que los sentimientos de culpa son un síntoma habitual en algunos individuos que han desarrollado el SQT; asimismo, constituyen una variable clave para explicar algunas de las consecuencias del síndrome tales como la depresión, el ausentismo, el consumo de alcohol y tabaco, etc. (Bialous, Sarna, Wewers, Froelicher y Danao, 2004; Gil, 2005; Ohannessian y Hesselbrock, 2009).

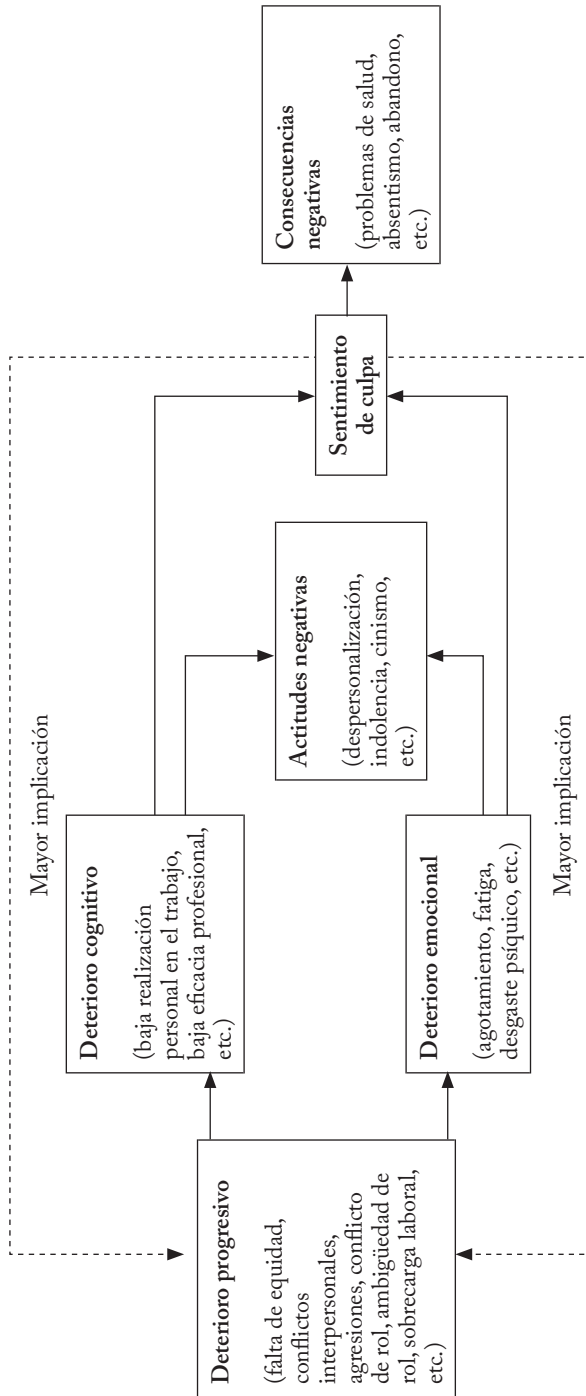
Por otro lado, son diversas las estrategias cognitivas al alcance de un individuo tras el proceso del SQT, de donde se pueden formular dos hipótesis: *a*) permiso para justificar la utilización de conductas proscritas por la ética (justificación moral, atribución de culpa, lenguaje eufemista, etc.), lo cual conlleva un desplazamiento o anulación de la culpa, y *b*) el individuo experimenta remordimientos por no realizar de manera adecuada las prescripciones del rol, generando culpa (véase la figura 2).

El modelo teórico desarrollado por Gil (2005) considera al SQT como una respuesta al estrés laboral crónico característico de los profesionales que tienen como objeto de trabajo a otras personas. En este modelo, el deterioro cognitivo (bajas puntuaciones en ilusión por el trabajo) y afectivo (altas puntuaciones en desgaste psíquico) aparece en un primer momento como respuesta a las fuentes de estrés laboral crónico; con posterioridad los individuos desarrollan actitudes negativas hacia las personas que atienden en su trabajo (altos niveles de indolencia) (Gil, 2005). La aparición de los sentimientos de culpa es posterior a estos síntomas, pero no los presentan todos los individuos. De esta manera, es posible distinguir dos perfiles en el proceso del SQT (Gil, 2005).

- El perfil 1 conduce a la aparición de un conjunto de sentimientos y conductas vinculados al estrés laboral que originan una forma moderada de malestar, pero no incapacitan al individuo para el ejercicio de su trabajo, aunque podría realizarlo mejor. Este perfil se caracteriza por la presencia de baja ilusión por el trabajo, junto a altos niveles de desgaste psíquico e indolencia, pero los individuos no presentan sentimientos de culpa.
- El perfil 2 constituye con frecuencia un problema más serio: identificaría a los casos clínicos más deteriorados por el desarrollo del SQT. Además de los síntomas anteriores, los individuos presentan también sentimientos de culpa (Gil, 2005, 2008). Esta distinción podría explicar los diferentes tipos del SQT identificados en otros estudios (Vanheule *et al.*, 2003) (véase la figura 2).



FIGURA 2  
 FUNCIONES DE LOS SENTIMIENTOS DE CULPA EN EL DESARROLLO  
 DEL SQT Y SUS CONSECUENCIAS



FUENTE: Gil (2005).

*Prevalencia e incidencia del síndrome*

Diversos estudios en el mundo han puesto de relieve la existencia del SQT en determinadas profesiones, sin embargo su evaluación y su alcance están hoy en día abiertos al debate y a la investigación. El problema central en la evaluación del SQT nace de su propia naturaleza al poder ser concebido como una variable continua o dicotómica, lo cual determina la necesidad de precisar y definir los puntos de corte más adecuados para su estimación, especialmente dentro de la perspectiva dicotómica del síndrome, donde la importancia de éstos es crucial.

La ausencia de criterios claros en la evaluación del SQT tiene una visible repercusión en la estimación de su epidemiología (Gil, 2007). En este sentido, algunos autores recomiendan ser prudentes al utilizar los distintos procedimientos para estimar las tasas de prevalencia o incidencia del SQT, pues al no existir suficiente evidencia científica de los criterios fundamentadores de los puntos de corte ofrecidos como alternativas de uso, y al no considerarse aspectos históricos, sociológicos y transculturales para dar cabal entendimiento al fenómeno, se podrían señalar y considerar resultados excesivamente abultados y fuera de la realidad (Olivares, Vera y Juárez, 2009).

Otro aspecto de gran importancia en las estimaciones del síndrome es que muchos de los estudios presentan problemas de orden metodológico, tal como lo señalaba Kilpatrick (1989) y es ratificado en la actualidad por Gil (2005). La gran mayoría de los estudios del SQT son de carácter descriptivo, donde existe una muy baja tasa de respuesta respecto del total de personas consideradas como participantes en las investigaciones, lo cual limita las posibilidades de establecer y conocer las posibles relaciones causales existentes entre las variables estudiadas y el fenómeno. Algunos autores señalan que existe alrededor de 25% de estudios del SQT con cierto rigor metodológico (Ferrer, 2005).

Por otro lado, en la medición de la prevalencia e incidencia del síndrome, es preciso considerar que los participantes en estas investigaciones son fundamentalmente personas inmersas en la actividad laboral, y no las personas que han sufrido las consecuencias del SQT, las cuales muy probablemente están incapacitadas para seguir desempeñando sus labores en sus puestos de trabajo y, por lo tanto, no pueden “estar presentes”, hay grandes posibilidades de que dichas personas hayan causado baja laboral por enfermedades comunes o tipificadas con el rótulo de “enfermedades o accidentes de trabajo”.

Los estudios internacionales sobre la prevalencia e incidencia del SQT muestran resultados muy dispares, básicamente por la poca claridad en los criterios diagnósticos a seguir, la diversidad en los cuestionarios utilizados y la interpreta-

ción de los resultados al considerar una o las tres dimensiones del MBI (Maslach Burnout Inventory) alteradas.

Weber y Jaekel (2000), en un estudio de la Organización Mundial de la Salud (OMS), señalaban que el SQT era una de las principales enfermedades de los europeos y los estadounidenses, junto con la diabetes y las enfermedades cardiovasculares.

### *Europa*

El alcance del síndrome en Europa es difícil de conocer, aunque algunos informes dan luces de ello; por ejemplo, la III Encuesta Europea sobre Condiciones de Trabajo (2001) afirmaba, a principios del presente siglo, que 23% de los trabajadores europeos sufrían este síndrome (Paoli y Merllié, 2001). En la década de los años noventa se estimaba que más de un millar de estudios empíricos habían analizado el SQT, de los cuales 34% se habían llevado a cabo en el ámbito de la atención sanitaria y 27% en la enseñanza (Schaufeli, 1999; Reig-Ferrer, 2002). El SQT es un reto para las instituciones europeas por sus importantes estimaciones en múltiples estudios epidemiológicos recientes, los cuales señalan una prevalencia de entre 2 y 37% e incluso superior (Grau, Flichtentrei, Suñer, Prats y Braga, 2009; Robalino y Körner, 2005; Schaufeli, 2003; Soler, Yaman y Esteva, 2007), como la obtenida por una reciente revisión que incluyó el análisis de 19 estudios sobre el SQT en médicos residentes, el cual mostró una prevalencia de entre 18 y 82% (Prins, Gazendam-Donofrio, Tubben, Van der Heijden, Van der Wiel y Hoekstra-Weebers, 2007). En resumen, en estos países los resultados de los estudios revisados señalan una prevalencia de entre 2.4 y 47% del SQT, y entre 17 y 57.9% de AE (agotamiento emocional), 3.1% y 90.9% (Arigoni, Bovier, Mermillod, Waltz y Sappino, 2009; Ávalos, Giménez y Molina, 2005; Cebriá, 2003; Estryn, Van der Heijden, Oginska, Camerino, Le Nézet, Conway *et al.* 2007; Grau, Suñer y García, 2005; Hallsten, 2005; Lert, Chastang y Castano, 2001; Mebenzehl, Lukesch, Klein, Hajak, Schreiber y Putzhammer, 2007; Morais Maia, Azevedo, Amaral y Tavares, 2006; Platsidou y Agaliotis, 2008; Quattrin, Zanini, Nascig, Annunziata, Calligaris y Brusaferrero, 2006; Soler, Yaman, Esteva, Dobbs, Asenova, Katic *et al.*, 2008; Zijlstra y De Vries, 2000).

### *Estados Unidos*

En Estados Unidos, Chopra, Sotile y Sotile (2004) realizaron una búsqueda en PubMed y otras importantes fuentes de datos científicas, utilizando los términos de búsqueda “médico”, “*burnout*” y “Maslach”, identificaron un conjunto de estudios centrados en médicos de Estados Unidos y Canadá. Los estudios inclui-

dos en esta revisión se realizaron entre los años 1984 y 2001 (con una tasa de respuesta de 60%), y utilizaron el MBI-HSS (Maslach Burnout Inventory-Human Services) para medir la prevalencia e incidencia del SQT. Las investigaciones, aunque con muestras pequeñas y generalmente localizadas, sugieren que los componentes del SQT pueden ser comunes entre los médicos en ejercicio, y tienen una prevalencia de entre 46 a 80% con un grado de moderado a alto de AE; 22% a 93% con una moderada a alta DP (despersonalización) y 16 a 79% con baja a moderada-baja RPT (realización personal en el trabajo) (Thommasen, Lavanchy, Connelly, Berkowitz y Grzybowski, 2001). En resumen, en este país, los resultados de los estudios revisados señalan una prevalencia de entre 5 y 80% del SQT, y entre 32 y 56% de AE, 4.32 y 73% de DP y 4 y 41.39% de baja RPT. Estos porcentajes son similares a los de los estudios europeos, lo cual confirma la gran disparidad de prevalencias existentes del síndrome (Allegra, Hall y Yothers, 2005; Bunting, 2000; Collier, McCue, Markus y Smith, 2002; Gabbe, Melville, Mandel y Walker, 2002; Martín, Arfken, Churchill y Balon, 2004; Johns y Ossoff, 2005; Mirvis, Graney y Kilpatrick, 1999; Rohland, Kruse y Rohrer, 2004; Shanafelt, Wes, Sloan, Novotny, Poland, Menaker, Rummans *et al.*, 2009).

#### *Otros países*

En países como Canadá, Australia, Arabia Saudita, Japón, Irán, Palestina, Israel, Kenia y otros, los resultados de los estudios revisados señalan una prevalencia de entre 4.15 y 59.2% del SQT, entre 20 y 50.7% de AE, 5.5 y 59.4% de DP y 6.5 y 53.3% de baja RPT (Abdallah, 2009; Imai, Nakao, Tsuchiya, Kuroda y Katoh, 2004; Pines y Giora, 2005; Moghadam y Tabatabaei, 2006; Ndetei, Pizzo, Maru, Ongecha, Khasakhala, Mutiso *et al.*, 2008; Sadat-Ali, Al-Dakheel y Shiyan, 2005; Thommasen *et al.*, 2001; Winwood y Winefield, 2004).

#### *Iberoamérica*

En América Latina la cuestión no parece diferente. En la actualidad, Grau, Flichentrei, Suñer, Prats y Braga (2009), al comparar la prevalencia del SQT de 11 530 profesionales sanitarios de distintos países de habla hispana (Argentina, México, Ecuador, Perú, Colombia, Uruguay, Guatemala, España, El Salvador y otros), utilizando el MBI y una metodología *online* de evaluación, determinaron la tasa de prevalencia del SQT en los profesionales de España en 14.9%, en los de Argentina, 14.04%, y en los de Uruguay 7.9%. Los profesionales de México, Ecuador, Perú, Colombia, Guatemala y El Salvador presentaron prevalencias de entre 2.5 y 5.9%. Por profesiones, medicina tuvo una prevalencia de 12.1%; enfermería,

7.2% y odontología, psicología y nutrición cifras inferiores a 6%. Entre los médicos, el SQT predominó en quienes trabajaban en urgencias (17%) e internistas (15.5%), mientras que los anestesiólogos y los dermatólogos tuvieron las prevalencias más bajas (5% y 5.3% respectivamente). En resumen, en los estudios latinoamericanos revisados se pueden apreciar porcentajes divergentes de prevalencia del SQT de entre 3 y 72% del SQT, y entre 27.9 y 71.9% de AE, 6.3 y 96.1% de DP y 22.7 y 62.15% de baja RPT, confirmando con ello los planteamientos que ponen énfasis en tener ciertas precauciones a la hora de considerar los valores de incidencia y prevalencia del SQT existentes, pues muchos de éstos no consideran las dificultades en el establecimiento de la epidemiología del SQT y su compleja conceptualización dimensional básica (Aragón, Morazán y Pérez, 2008; Benavides, 2008; Caballero, González, Mercado, Llanos, Bermejo y Vergel, 2009; Fernández, 2008; González, 2007; Juárez y Schnall, 2007; Marucco y Gil, 2007; Millán y Mesén, 2009; Moreira, Magnago, Sakae y Magajewski, 2009; Pando, Aranda, Alderete, Flores y Pozos, 2006; Paredes y Sanabria, 2008; Silveira y Rodríguez, 2007; Restrepo, Colorado y Cabrera, 2006; Román, 2003; Tucunduva, Garcia, Centofanti, Souza, Monteiro, Vince *et al.*, 2006; Unda, Sandoval y Gil, 2008).

### *Estudios de prevalencia realizados en Chile*

En Chile, como en muchos países latinoamericanos, no existen datos nacionales estadísticamente representativos para dar cuenta de los costos del estrés laboral y de sus patologías asociadas, como el SQT. En este país existen escasas investigaciones empíricas sobre este fenómeno, por lo tanto se desconoce la magnitud y la dimensión real de esta problemática y cómo ésta actúa sobre los trabajadores y las organizaciones.

Una búsqueda en la base de datos *PsycINFO* de la American Psychological Association proporcionó información para apoyar la existencia de la escasa literatura científica producida en Chile. Al respecto, se solicitó la búsqueda de todas las publicaciones existentes sobre *burnout* en Chile hasta el año 2010, sobre los resultados recogidos se aplicaron distintas estrategias de pesquisa, que arrojaron sólo cuatro publicaciones, y en la base de artículos *Psicodoc* del Colegio Oficial de Psicólogos de Madrid, sólo ocho publicaciones.

En los estudios en Chile sobre el SQT, los porcentajes de las personas afectadas por el síndrome son muy dispares; se obtuvieron, por ejemplo, porcentajes de 30.8% en asistentes sociales (Barría, 2002), 33.9% en personal de salud (García, Meza y Palma, 1999), 48.7% en policías (Briones, 2007) y entre 24.4 y 61% en profesores (Miño, 2003; Parra, 2005; Valdivia, Avendaño, Bastias, Milicia, Morales, Scharager, 2003). Estos resultados confirman la ausencia de criterios claros

en la evaluación del *SQT*, cuya consecuencia tiene una notoria repercusión en la estimación de su epidemiología.

Con criterios más rigurosos de prevalencia, Quass (2006), mediante el *MBI*, y Gil Monte y Olivares (Gil y Olivares, 2007; Olivares y Gil, 2008) empleando el “Cuestionario para la evaluación del síndrome de quemarse por el trabajo” (*CESQT*) (Gil, 2005, 2010), han señalado una prevalencia del síndrome en profesores universitarios, en personal de atención a clientes y en profesionales de servicios humanos de 1.5%, 3.45% y 5% respectivamente. Estos porcentajes se acercan más a lo ofrecidos por Schaufeli y Van Dierendonck (1995) aplicando criterios clínicamente contrastados.

En resumen, y dado que sólo en los Países Bajos se presentan datos con criterios clínicamente validados, pudiésemos determinar con cierto grado de certeza la prevalencia del *SQT* entre 4 y 7% de la población activa; esto, sólo en los Países Bajos, podría significar entre 250 mil y 440 mil empleados. Estas cifras podrían ascender a alrededor de 10% en ocupaciones específicas (Schaufeli, 2003), lo cual ha sido contrastado por ejemplo por Bakker, Schaufeli y Van Dierendonck (2000), quienes han señalado la prevalencia del síndrome en varias muestras holandesas de profesionales: los médicos del trabajo, 11.3% ( $n = 760$ ); médicos generales, 8.2% ( $n = 562$ ); enfermeras de la comunidad, 7.8% ( $n = 116$ ); parteras, 6.6% ( $n = 316$ ); fisioterapeutas, 5.4% ( $n = 444$ ); odontólogos, 4.7% ( $n = 708$ ) y enfermeras de oncología 1.7% ( $n = 410$ ).

Por su parte, Schaufeli (2003), por medio de la búsqueda en diversas bases internacionales de datos, utilizando los descriptores *MBI/HSS/ES* (Maslach Burnout Inventory-Educators), encontró que de 13 463 profesionales de servicios humanos, 4% parecían sufrir clínicamente el *SQT*. En este estudio, se cree que 16.1% puede estar en riesgo del síndrome, pues se ubicó en el cuartil superior de la distribución a dos de los tres instrumentos investigados.

Asimismo, utilizando el *MBI-GS* (Maslach Burnout Inventory General Survey) en una muestra nacional representativa de la población activa holandesa ( $n = 1\,129$ ), Zijlstra y De Vries (2000) estimaron en 7.2% el sufrimiento del *SQT* de forma clínica. En este estudio, las tasas más altas del síndrome se encontraron en el comercio, la hostelería, la restauración, la industria (12.2%) y la enseñanza (9%), mientras las más bajas estuvieron en los servicios comerciales (5.4%) y los servicios públicos (5.4%). Los servicios humanos (6.8%) y la manufactura (6.5%) se encontraron en puntos intermedios. Sin embargo, al comparar las puntuaciones del *SQT* de los Países Bajos y Estados Unidos, por ejemplo, los niveles de síndrome difieren. Schaufeli y Enzmann (1998) compararon datos de 57 estudios de Estados Unidos (total  $n = 12\,239$ ) con 27 estudios de los Países Bajos (total  $n = 10\,502$ ), y demostraron que los niveles de *AE* y *DP* fueron significativamente ma-

yores en Estados Unidos comparados con Países Bajos, en tanto que la baja RPT resultó considerablemente menor.

Por otro lado, en un importante estudio en muestras de profesores holandeses, se determinó que en 9.7 y 13.9% respectivamente de la muestra, los participantes de la investigación habían sufrido de forma clínica el síndrome entre 1996 ( $n = 1\ 309$ ) y 1997 ( $n = 998$ ) (Taris, Schaufeli, Schreurs y Caljé, 2000). Cabe destacar que en este estudio, dos tercios de los profesores se encontraron afectados al síndrome en los dos periodos (1996-1997), mientras que sólo un tercio lo hizo en sólo una de las fechas (se recuperaron en el plazo de un año). Esta situación podría ilustrar el carácter crónico del este síndrome.

Hoy en día existe sólo un conocimiento limitado de la prevalencia del SQT. Dada la casi inexistencia de estudios basados en una validación clínica de los puntos de corte utilizados, se imposibilita estimar la prevalencia del síndrome con la rigurosidad debida.

Las muestras objeto de estudio en la mayoría de las investigaciones no son lo suficientemente representativas y grandes. En su lugar, tenemos por una parte algunas muestras grupales que, si bien son representativas, lo son de forma específica al grupo profesional o de forma heterogénea y, por otra, son muestras en las que se desconoce su representatividad. La investigación del SQT se ha llevado a cabo replicando estudios realizados, sobre todo, en Estados Unidos y en Europa.

En la actualidad el MBI es todavía el principal instrumento utilizado para medir el SQT, lo cual da ciertas ventajas respecto de otros instrumentos de medición de este fenómeno, pues al ser utilizado en una gran cantidad de países permite realizar comparaciones de los resultados. Sin embargo, es preciso considerar que el MBI es un instrumento estadounidense, por lo cual la extrapolación cultural conlleva importantes dificultades (Molina, García, Alonso y Cecilia, 2003). Para medir el grado de SQT en función de sus dimensiones del MBI, Maslach y Jackson presentaron puntos de corte con un criterio de percentiles; así, se divide la muestra en tres grupos iguales para cada dimensión del cuestionario. Este sistema de medida del SQT conlleva discrepancias en los resultados, dando índices de prevalencia de este síndrome muy diferentes en función del criterio adoptado.

Hoy en día no existe un criterio unánime para diagnosticar el síndrome ni tampoco sobre los porcentajes de prevalencia e incidencia. Por lo general, al utilizar los valores normativos de muestras que no son extrapolables, los resultados se desvían estableciendo niveles de SQT fuera de la realidad y muchas veces supervalorados. Por ejemplo, en una población japonesa, si se siguen criterios estadounidenses, 68% estaría seriamente afectado por el SQT, mientras que sólo lo estaría 24% de los japoneses con criterios de la propia población (Moreno,

2007); o en Chile, donde al determinar la prevalencia del SQT con diferentes criterios normativos utilizando el MBI y el CESQT, ésta variaba en función del criterio utilizado: siguiendo los puntos de corte del manual de Estados Unidos, la prevalencia es de 7.6%; 9% siguiendo los criterios de España; 6.9% siguiendo los criterios de Chile; en cambio, considerando los criterios clínicos establecidos en Holanda, el porcentaje se reduce al 3.2% (Olivares *et al.*, 2009). Al no definir un criterio clínico de referencia para identificar claramente a las personas que han desarrollado el SQT, la clasificación de ellas en función de la patología resulta lógicamente arbitraria pues se parte de puntos de corte no compartidos.

Golembiewsky, Munzenrider y Carter (1983) han propuesto otro método alternativo al sistema normativo de percentiles, donde establecen como punto de corte la mediana obtenida para la muestra en cada una de las escalas. Este método permite graduar el SQT en intensidad identificando ocho grupos, y cada dimensión se clasifica en alto/bajo. Sin embargo, debido a su complejidad, es un sistema poco utilizado. Los resultados obtenidos oscilan desde 0 hasta 35%. A su vez, Shirom (1989) propone medir el SQT a partir de la escala de frecuencia, de esta forma el punto de corte para considerar que se ha desarrollado el síndrome sería igual o superior a “algunas veces al mes”. El autor es partidario de utilizar, con el fin de minimar el efecto de la deseabilidad social, el punto de corte a partir de las respuestas igual o superior a “algunas veces por semana”. Con el criterio descrito de anclajes (Shirom, 1989), se identifican los casos severos del SQT con menores porcentajes de incidencia.

En resumen, en estas últimas décadas, cuando la investigación sobre el SQT se ha basado de forma casi mayoritaria en la configuración tridimensional del síndrome propuesta por Maslach y Jackson (1981), la gran mayoría de los estudios del SQT han empleado un diseño transversal, lo cual, si bien ha posibilitado obtener una gran cantidad de información sobre los niveles de prevalencia e incidencia del fenómeno en distintas poblaciones profesionales, y ha permitido conocer de mejor manera la influencia de las diferentes variables relacionadas con este fenómeno, también ha limitado la realización de inferencias causales, obstaculizando una comprensión más profunda del síndrome. Esta situación se ha visto reflejada en la actualidad mediante la existencia de pocos estudios con empleo de métodos longitudinales o diseños experimentales o cuasi experimentales.

La utilización de cuestionarios ha aportado varias ventajas, como permitir tener información suficientemente fiable en tiempos relativamente cortos, posibilitando de esta forma una comparación de resultados más rápida y con un relativo menor esfuerzo que otras técnicas. Igualmente, permite el anonimato de los participantes. Éstos constituyen aspectos fundamentales para aproximarse a la problemática presentada por el síndrome.



La demanda de realizar diagnósticos y de estimar la prevalencia e incidencia del SQT, sumadas a las insuficiencias del MBI, han generado, junto con la necesidad de construir instrumentos de evaluación alternativos y específicos que presenten valores psicométricos adecuados de fiabilidad y validez —como es el caso del CESQT (Gil, 2005)—, la utilización de métodos de diagnóstico que aporten estimaciones más próximas a la realidad del fenómeno, como las utilizadas en los escasos estudios basados en criterios contrastados clínicamente, los cuales han aportado una mejor aproximación a la verdadera dimensión de este fenómeno.

En ese sentido, el método propuesto por Shirom (1989) basado en el criterio descrito de anclajes es, a la luz de la evidencia empírica, un método que permite acercarse de forma más precisa a una primera aproximación al fenómeno, pues permite la identificación de los casos severos de SQT de forma más precisa, lo cual apoya a una disminución de los porcentajes de incidencia, ajustándose de mejor forma a la problemática señalada por el síndrome, visualizada en los valores señalados por los estudios que han utilizado criterios diagnósticos clínicamente contrastados.

Así pues, el objetivo de este estudio fue conocer y estudiar la prevalencia del SQT, estimada mediante el CESQT —por medio de la identificación de la presencia de baja ilusión por el trabajo, junto a altos niveles de desgaste psíquico e indolencia (perfil 1), y la presencia, junto a los síntomas anteriores, de culpa (perfil 2)—, en una muestra de profesionales de una empresa minera de Chile, pues en función de los estudios revisados se espera encontrar en la muestra estudiada una prevalencia inferior a 10% (hipótesis 1).

## MÉTODO

### *Participantes*

La muestra estuvo conformada por 260 trabajadores de una empresa minera de Chile. Se distribuyeron de manera no aleatoria un total de 546 cuestionarios en 13 áreas de trabajo de la empresa. La tasa de respuesta del estudio fue de 47.61%. Fueron 169 hombres (65%) y 91 mujeres (35%). La media de edad de los participantes en el estudio ha sido de 45.38 años (desviación estándar = 10.72); 79.23% ( $n = 206$ ) declaró tener una pareja estable y 20.77% ( $n = 54$ ) no tener pareja estable. Según tipo de contrato, 100% ( $n = 260$ ) declara poseer un contrato fijo. La media de antigüedad en la profesión de los participantes en el estudio ha sido de 19.38 años ( $dt = 11.22$ ). La media de antigüedad en la organización ha sido de 15.37 años ( $dt = 11.20$ ). Según el nivel de estudios, 82.3% ( $n = 214$ ) corres-

ponde a trabajadores con estudios universitarios, 6.2% ( $n = 16$ ) con estudios técnicos, 4.2% ( $n = 11$ ) con enseñanza secundaria, 0.4% ( $n = 1$ ) con enseñanza primaria y 6.9% ( $n = 18$ ) no contestó.

### *Instrumentos*

El SQT se midió mediante el “Cuestionario para la evaluación del síndrome de quemarse por trabajo” (CESQT) (Gil, 2010; Gil y Olivares, 2011). Este instrumento está formado por 20 reactivos distribuidos en cuatro dimensiones denominadas:

- Ilusión por el trabajo (cinco ítems). Se refiere al deseo de alcanzar metas laborales percibidas como fuente de placer y realización personal; ejemplo: “Veo mi trabajo como una fuente de realización personal”,  $\alpha = 0.90$ .
- Desgaste psíquico (cuatro ítems). Esta dimensión evalúa el agotamiento emocional y físico causado por el trato continuo con personas que presentan o causan problemas; supone el fracaso de los recursos afectivos del individuo, ejemplo: “Me siento agobiado por el trabajo”,  $\alpha = 0.86$ .
- Indolencia (seis ítems). Esta dimensión evalúa las actitudes negativas, tales como insensibilidad, indiferencia, cinismo, etc., hacia el trabajo y hacia los clientes de la organización; ejemplo: “No me apetece atender a algunos pacientes”,  $\alpha = 0.66$ .
- Culpa (cinco ítems). Evalúa los sentimientos de remordimiento desarrollados por los trabajadores vinculados a la creencia de no tener un comportamiento positivo y adecuado en su trabajo, y por la falta de éxito profesional, ejemplo: “Me siento culpable por alguna de mis actitudes en el trabajo”,  $\alpha = 0.60$ .

Los ítems se evalúan mediante una escala de frecuencia de cinco grados que va de 0 “Nunca” a 4 “Muy frecuentemente: todos los días”. Bajas puntuaciones en ilusión por el trabajo, junto a altas puntuaciones en desgaste psíquico e indolencia establecen la presencia del síndrome (perfil 1), lo cual, asociado con altos niveles de culpa, indican con frecuencia un problema más serio que identificaría los casos clínicos más deteriorados por el desarrollo del *burnout* (perfil 2).

### *Procedimiento*

Para la recolección de datos, primero se tomó contacto con la Dirección General de la empresa, donde se expuso el objetivo del estudio con el fin de obtener la

autorización y el apoyo necesario para la aplicación de los instrumentos. Este estudio fue aprobado por un comité ético de la institución, donde se verificó la rigurosidad y la calidad de la investigación desde el punto de vista de su idoneidad y viabilidad ética. Se pidió a todos los participantes responder el cuestionario de manera voluntaria y anónima, tras la lectura y aceptación de un protocolo denominado “consentimiento informado”. Los participantes fueron seleccionados de forma no aleatoria. Los cuestionarios se aplicaron en todas las áreas de trabajo, previa aceptación de los jefes, cumplimentándose en las jornadas de trabajo de cada departamento de la empresa de forma presencial.

### *Análisis de datos*

Para la determinación y el análisis diagnóstico de los niveles del síndrome en los participantes de la muestra, se utilizó el método de anclajes de la escala de frecuencia de evaluación como alternativa a los criterios normativos (Shirom, 1989). De esta manera, se considera que los individuos que presentan síntomas con una frecuencia igual o superior a “Algunas veces al mes” han desarrollado el SQT. Este acercamiento se basa en la conclusión de la tendencia a infravaloración de los niveles del SQT por los individuos al responder los cuestionarios debido a efectos de deseabilidad social, o por la formulación negativa de los ítems. Shirom (1989) también es partidario de un diagnóstico más conservador, consistente en considerar que sólo los individuos que informan de una frecuencia igual o superior a “Algunas veces por semana” han desarrollado el SQT. Aplicando estos criterios, este autor concluye que la prevalencia del SQT en docentes en Estados Unidos puede situarse entre 10 y 20%. Con el procedimiento recomendado por Shirom (1989), se identifican los casos severos de SQT con porcentajes de incidencia menores, lo cual es más ajustado a la realidad. Es necesario conocer y evaluar la prevalencia y la incidencia del SQT y poder discriminar entre individuos con y sin SQT. No existe un criterio unánime para diagnosticar el síndrome ni tampoco sobre los porcentajes de prevalencia e incidencia. Por lo general, al utilizar los valores normativos de muestras que no son extrapolables a las del estudio en cuestión, los resultados están sesgados y aportan niveles de SQT ajenos a la realidad. La opción propuesta es aumentar el percentil 66 a 75 o 95 para decidir los casos clínicos, pero aún así no existe apoyo suficiente a esta solución (Gil, García y Caro, 2005). Con el objetivo de validar el CESQT como instrumento diagnóstico, se calcularon los percentiles 10, 25, 33, 50, 66, 75 y 90 para la muestra estudiada, basándose en los resultados realizados con una muestra normativa chilena y una iberoamericana que forman parte del manual del CESQT (Gil, 2010), formada por 1 810 y 12 025 individuos, respectivamente.

Para efectos de diagnóstico, se considera que una persona ha desarrollado el SQT cuando presenta puntuaciones iguales o mayores a 2 en el promedio de las tres subescalas. Dada la independencia de las dimensiones de este instrumento, de manera que altas puntuaciones en una dimensión no conlleva necesariamente altas puntuaciones en las otras, se considera un caso grave (perfil 1) si la persona presenta bajas puntuaciones en “Ilusión por el trabajo”, junto con altas puntuaciones en “Desgaste psíquico” e “Indolencia”. El caso será muy grave cuando altas puntuaciones en el promedio de las tres escalas se acompañen de altos sentimientos de culpa (perfil 2).

## RESULTADOS

Siguiendo las recomendaciones de Shirom (1989), se obtuvo que de los 260 trabajadores que participaron en el estudio, 8 (3.1%) obtuvieron altos niveles en el promedio de los 15 ítems que conforman las subescalas de ilusión por el trabajo, desgaste psíquico e indolencia, pues presentaron puntuaciones  $\geq 2$  (“Algunas veces al mes”) (perfil 1), y dos se han considerado casos muy graves, ya que al promedio de los 15 ítems, le acompañan altos niveles en la subescala culpa (pues presenta puntuaciones  $\geq 2$  en esta subescala) (perfil 2).

Más específicamente, 36 individuos (13.8%) percibieron baja ilusión por el trabajo, pues presentaron puntuaciones inferiores a dos en esta subescala. De la misma forma, 79 individuos (30.4%) alcanzaron altos niveles en la subescala desgaste psíquico y dos individuos (0.8%) en la subescala indolencia. Obtuvieron altos niveles en sentimientos de culpa seis individuos (2.3%), ya que presentaron puntuaciones  $\geq 2$  en esta subescala (véanse la tabla 1 y la gráfica 1).

Como referente importante en cuanto a la validación del CESQT y como instrumento diagnóstico del SQT, se calcularon los percentiles para la muestra de la investigación, para la muestra normativa chilena ( $n = 1\ 810$  individuos) y para la muestra normativa iberoamericana ( $n = 12\ 025$  individuos) (Gil, 2010).

Siguiendo uno de los criterios más habituales para dividir las puntuaciones de la muestra, se calcularon los percentiles P10, P25, P33, P50, P66, P75 y P90, para ajustar el diagnóstico del síndrome (véase la tabla 2). Se utiliza el P90 para establecer los individuos con alto nivel del SQT pues es el decil que más se aproxima al valor 2, que en el caso de la subescala ilusión por el trabajo es el decil 1 y en la escala de desgaste psíquico el P66.

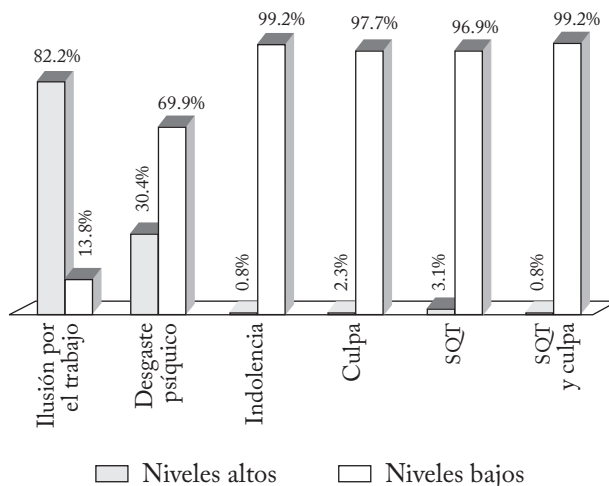
Cuando se aplica el P90 como punto de corte para identificar los casos altos de SQT, se obtiene:

TABLA 1  
NÚMERO Y PORCENTAJE DE PARTICIPANTES CON ALTOS *VERSUS* BAJOS NIVELES DEL SQT APLICANDO EL PROCEDIMIENTO DE ESCALA DE FRECUENCIA DE EVALUACIÓN

	<i>Niveles altos</i>		<i>Niveles bajos</i>	
	$\geq 2$	%	$< 2$	%
1. Ilusión por el trabajo	224	86.2	36	13.8
2. Desgaste psíquico	79	30.4	181	69.6
3. Indolencia	2	0.8	258	99.2
4. Culpa	6	2.3	254	97.7
5. SQT (15 ítems)	8	3.1	252	96.9
6. SQT y culpa	2	0.8	258	99.2

FUENTE: elaboración propia.

GRÁFICA 1  
NÚMERO Y PORCENTAJE DE PARTICIPANTES CON ALTOS *VERSUS* BAJOS NIVELES DEL SQT Y SUS SUBESCALAS, APLICANDO EL PROCEDIMIENTO DE ESCALA DE FRECUENCIA DE EVALUACIÓN EN LA MUESTRA ESTUDIADA



FUENTE: elaboración propia.

- Aplicando los valores (percentiles) obtenidos con la muestra normativa chilena, 28 (10.77%) participantes puntuaron valores iguales o superiores al P90 en el promedio de los 15 ítems de las subescalas ilusión por el trabajo, desgaste psíquico e indolencia. Estos casos se ajustarían al perfil 1 (gráfica 2). Cuando se consideran los participantes quienes también pre-

sentan puntuaciones iguales o superiores al P90 en la subescala de culpa, sólo 2 (0.77%) de ellos cumplen con este criterio.

- Al aplicar los valores percentilares obtenidos con la muestra normativa iberoamericana, 20 (7.69%) participantes puntuaron valores igual o superiores al P90 en el promedio de los 15 ítems de las subescalas ilusión por el trabajo, desgaste psíquico e indolencia. Estos casos se ajustarían al perfil 1 (véase la gráfica 2). Cuando se consideran los participantes, quienes también presentan puntuaciones P90 en la subescala de culpa, sólo 2 (0.77%) de ellos cumplen con este criterio.

Cabe señalar que cuando se aplica el método de percentiles aumentan los casos del SQT, en comparación a los obtenidos por medio del método de frecuencia (perfil 1). Sin embargo, es el mismo número de casos de personas incluidas dentro del perfil 2 utilizando ambos métodos.

## COMENTARIOS

Los resultados obtenidos señalan algo importante: la prevalencia del SQT estimada mediante el CESQT y tomando como referencia los valores normativos calculados con la muestra iberoamericana, fueron inferiores a 10%, lo cual confirma la hipótesis 1 del estudio. Cabe señalar que cuando se aplicó como punto de corte el valor 2 de la escala de frecuencia, siguiendo las sugerencias de Shirom (1989), también se confirmó la hipótesis. Sin embargo, cuando se aplicaron los criterios obtenidos con la muestra normativa chilena, la prevalencia fue ligeramente superior a 10 por ciento.

Estos resultados buscan satisfacer la necesidad actual de realizar diagnósticos y estimaciones sobre la prevalencia del SQT, mediante la utilización de métodos de evaluación con estimaciones más próximas a la realidad del fenómeno, como las utilizadas en los escasos estudios basados en criterios diagnósticos contrastados clínicamente. La utilización del CESQT y su modelo teórico de base (Gil, 2005) como forma de evaluación y comprensión del SQT alternativo al Maslach Burnout Inventory (MBI), aporta este tipo de estimaciones.

En ese sentido, el método propuesto por Shirom (1989) basado en el criterio descrito de anclajes es, a la luz de la evidencia empírica recabada en esta investigación, un método para acercarse de forma más precisa a una primera aproximación al fenómeno, pues permite la identificación de los casos severos del SQT de forma más exacta, lo cual colabora a que los porcentajes de incidencia sean menores, ajustándose de mejor forma a la problemática señalada por el síndrome,

TABLA 2  
VALORES PERCENTILES OBTENIDOS PARA LAS ESCALAS  
DEL CESQT EN DISTINTAS MUESTRAS

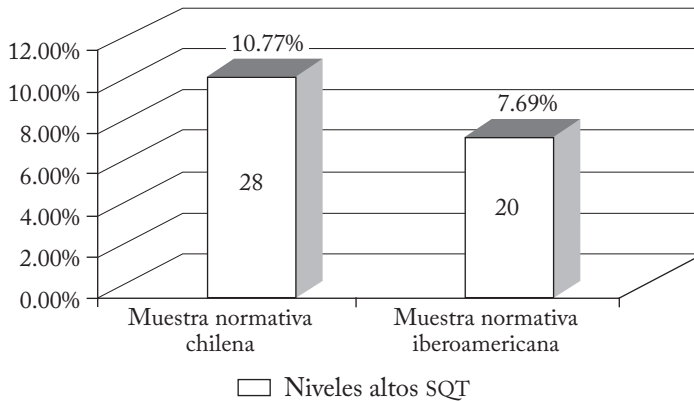
	<i>P10</i>	<i>P25</i>	<i>P33</i>	<i>P50</i>	<i>P66</i>	<i>P75</i>	<i>P90</i>
	<i>Ilusión por el trabajo</i>						
Muestra estudio	1.6	2.25	2.6	3	3.2	3.4	3.98
Muestra normativa chilena	2	2.77	3	3.2	3.6	3.8	4
Muestra normativa iberoamericana	1.8	2.6	2.8	3.2	3.6	3.8	4
	<i>Desgaste psíquico</i>						
Muestra estudio	0.27	0.75	1	1.25	1.75	2	2.75
Muestra normativa chilena	0.5	1	1	1.5	2	2.25	3
Muestra normativa iberoamericana	0.25	1	1	1.5	2	2.25	2.75
	<i>Indolencia</i>						
Muestra estudio	0	0.17	0.33	0.50	0.83	0.85	1.33
Muestra normativa chilena	0	0.33	0.50	0.67	1	1.17	1.67
Muestra normativa iberoamericana	0.17	0.33	0.50	0.83	1.17	1.33	1.83
	<i>Culpa</i>						
Muestra estudio	0.15	0.4	0.6	0.8	1	1	1.4
Muestra normativa chilena	0	0.4	0.6	0.8	1.2	1.4	1.82
Muestra normativa iberoamericana	0	0.40	0.60	0.80	1	1.20	1.80
	<i>SQT</i>						
Muestra estudio	0.33	0.6	0.73	0.93	1.20	1.33	1.8
Muestra normativa chilena	0.33	0.67	0.73	1	1.27	1.40	1.80
Muestra normativa iberoamericana	0.33	0.60	0.73	1	1.27	1.47	1.87

FUENTE: elaboración propia.

visualizada en los valores indicados por los estudios que han utilizado criterios diagnósticos contrastados clínicamente.

Según este procedimiento, sólo 8 (3.1%) participantes del total de la muestra percibieron niveles suficientemente elevados del SQT como para afirmar su afec-

GRÁFICA 2  
 PORCENTAJE DE PARTICIPANTES CON ALTOS *VERSUS* BAJOS NIVELES  
 DEL SQT (CESQT) APLICANDO EL PROCEDIMIENTO  
 DE PERCENTILES (P90), SEGÚN DISTINTAS MUESTRAS  
 NORMATIVAS DE REFERENCIA



FUENTE: elaboración propia.

tación por este problema, derivado de los riesgos psicosociales sufridos durante el ejercicio de su actividad laboral. Estos participantes pueden ser categorizados como trabajadores de alto riesgo, y es recomendable recurrir a la intervención de especialistas para prevenir un mayor deterioro. Desde consideraciones psicométricas, en estos casos se podría hablar de riesgo laboral según la legislación y las sentencias jurídicas existentes; por ejemplo, en España y/o Brasil. No obstante, antes de concluir sería necesario realizar una entrevista clínica para confirmar el diagnóstico y descartar otros problemas con posible influencia sobre los síntomas evaluados, así como analizar la intensidad de las consecuencias del SQT en estos participantes y el grado de incapacidad laboral.

Por otra parte, y también desde consideraciones psicométricas, dos (0.8%) participantes se ajustan al diagnóstico de “caso muy grave” al presentar altas puntuaciones en el CESQT junto con altos sentimientos de culpa (Gil, 2005).

Estos participantes pueden ser categorizados como trabajadores de muy alto riesgo, y es recomendable recurrir a la intervención de especialistas para prevenir un mayor deterioro.

Estos resultados también arrojan la existencia de 30.4% ( $n = 79$ ) de los profesionales de la muestra con niveles altos de desgaste psíquico, lo cual manifiesta un riesgo emocional que debe considerar la organización. Esta situación puede resultar clave para prevenir la incidencia futura del SQT y los factores de riesgo en la organización evaluada, pues determinan las estrategias adecuadas de intervención.



Finalmente, hubo 13.08% ( $n = 36$ ) de profesionales, con niveles bajos en ilusión por el trabajo; 0.8% ( $n = 2$ ) con altos niveles de indolencia y 3.1% ( $n = 6$ ) con altos niveles de culpa. Estas variables son importantes para la organización, pues determinan la cronicidad en el posible desarrollo de esta patología.

Este estudio no sigue la línea de trabajo que se ha seguido en las últimas décadas con el SQT, las cuales casi de forma mayoritaria lo conciben como una configuración tridimensional propuesta por Maslach y Jackson (1981). Estas investigaciones indican resultados de prevalencia dispares, fundamentalmente por la diversidad de criterios diagnósticos existentes, lo cual, aunado a la multiplicidad de cuestionarios utilizados y la variabilidad en las interpretaciones para determinar a una persona con el síndrome (al considerar una o las tres dimensiones del MBI alteradas), generan un contexto de incertidumbre y confusión a la hora de conocer la magnitud de este problema.

En vista de los resultados obtenidos en este estudio, cabe concluir la variabilidad de éstos en función de las investigaciones realizadas, los criterios de corte utilizados y las características de las muestras (Renzi, Tabolli, Lanni, Di Pietro y Puddu, 2005; Vahey, Aiken, Sloane, Clarke y Vargas, 2004). Estos resultados se asemejan a los de Schaufeli y Van Dierendonck (1995), quienes en una muestra de trabajadores sanitarios enviados a tratamiento psicopatológico por problemas en su salud mental en el trabajo, establecieron puntos de corte para el MBI-HSS, los cuales fueron validados clínicamente con tasas de prevalencia entre 4 y 7% de la población activa holandesa (Schaufeli, 2003; Schaufeli y Van Dierendonck, 1995); más tarde se señaló que estas cifras podrían ascender a alrededor de 10% en ocupaciones específicas (Schaufeli, 2003). Estas apreciaciones encuentran eco y apoyo empírico en las cifras presentadas en este estudio, a tal punto que estos hallazgos se asemejan a las estimaciones encontradas por Zijlstra y De Vries (2000), quienes señalan que en la población activa holandesa 7.2% sufre del SQT de forma clínica, cifras equiparables de forma mucho más cercana cuando se exponen las tasas de prevalencia por el colectivo profesional incluido en este estudio. Colectivos de características similares al incluido en la presente investigación, como son los trabajadores de los servicios comerciales (5.4%), servicios públicos (5.4%) y servicios humanos (6.8%) arrojan cifras semejantes. Éstas también son comparables a las entregadas por Bakker *et al.* (2000) en profesiones sanitarias holandesas.

Este estudio ayuda a dilucidar y aclarar la problemática de la prevalencia del SQT, otorgando una forma de evaluación y diagnóstico más próximo a las tasas entregadas por Schaufeli y Van Dierendonck (1995), utilizando para ello una herramienta de medición alejada de la realidad estadounidense, evitando de esta forma la peligrosa extrapolación transcultural que conlleva el MBI-HSS. Aplicar

criterios anglosajones a la población latina puede implicar sesgos muy relevantes e inadecuados, debido a las diferencias significativas en los valores normativos de corte por cuestiones socioculturales, lo cual dificultaría concluir sobre el número de individuos que han desarrollado la patología y quienes no la han sufrido (Grau, Gil, García y Figueiredo, 2010; Schaufeli y Van Dierendonck, 1995).

Los resultados de esta investigación son muy similares a los obtenidos en variadas investigaciones que también han utilizado el CESQT (Figueiredo, Gil y Grau, 2009; Olivares y Gil Monte, 2007; Olivares *et al.*, 2009), lo cual indica el valor transcultural de esta forma de medir y entender el síndrome.

Cabe destacar que identificar el SQT solamente como desgaste psíquico es un error, pues el primero es un proceso más complejo que supone un mayor deterioro para la persona; así, un individuo puede padecer desgaste psíquico y no necesariamente presentar el síndrome. De este modo, y a pesar del deterioro emocional como un síntoma esencial para definir el síndrome, por sí solo no es suficiente, pues una mirada descontextualizada del trastorno centrado únicamente en el componente individual del menoscabo emocional, posiblemente haría perder por completo la comprensión total del fenómeno (Maslach *et al.* 2001).

Por otra parte, se consideró importante identificar los percentiles (tabla 2) y compararlos con muestras iberoamericanas y chilenas de referencia, a fin de proporcionar un criterio adicional para tomar en cuenta la valoración de presencia del SQT y también como un elemento que puede contribuir a la validación del CESQT en diversas poblaciones de profesionales. De acuerdo con la propuesta de Gil Monte (2005), se calcularon los percentiles 10, 25, 33, 50, 66, 75 y 90.

Es importante referir que los valores obtenidos para los percentiles con la muestra de este estudio no distan mucho de los obtenidos para las subescalas del CESQT y para el cuestionario en su totalidad en la muestra iberoamericana y chilena de referencia. De esta forma, en la subescala de ilusión por el trabajo el percentil 10 obtenido en estas muestras corresponde al punto 2 en la escala de frecuencia. Para la subescala desgaste psíquico el valor 2 correspondió al percentil 66 en ambas muestras; para la subescala indolencia el percentil 93 y 94 respectivamente, también muy cerca del percentil 90, y para la subescala culpa se encontraron los percentiles 92 y 91. Para el promedio los 15 ítems correspondientes a las subescalas de ilusión por el trabajo (invertida), desgaste psíquico e indolencia, correspondieron los percentiles 92 y 93. Como se puede apreciar, las diferencias resultantes al utilizar el procedimiento de los percentiles o el de frecuencia no son grandes (Figueiredo *et al.*, 2009).

El CESQT ofrece algunas ventajas frente a otros instrumentos existentes de evaluación del SQT. Entre las más importantes cabe destacar: *a*) parte desde un modelo teórico previo al modelo psicométrico, *b*) si bien algunas dimensiones

son similares a las del MBI-HSS, añade los sentimientos de culpa como un síntoma para establecer distintos perfiles en la evolución del SQT, y diferentes grados de afección de los individuos, y c) supera las insuficiencias psicométricas de otros instrumentos señaladas anteriormente. Todo lo cual lo hace un instrumento adecuado para la medición de esta patología.

Por otra parte, sería recomendable tener presente en futuras investigaciones la realización de análisis comparativos incluyendo más participantes y algunas variables de corte sociodemográfico con posible influencia significativa en el SQT. Asimismo, es importante considerar muestreos aleatorios de carácter longitudinal con énfasis en la consideración de los valores sociales, las condiciones económicas y los momentos históricos que rodean al SQT, pues son elementos decisivos para explicar los procesos de generación de este fenómeno.

#### BIBLIOGRAFÍA

- ABDALLAH, T. (2009), "Prevalence and Predictors of Burnout among Palestinian Social Workers", en *International Social Work*, núm. 52, pp. 223-233.
- ALIMOGLU, M.K. y L. DONMEZ (2005), "Daylight Exposure and the Other Predictors of Burnout among Nurses in a University Hospital", en *International Journal of Nursing Studies*, núm. 42, pp. 549-455.
- ALLEGRA, C.J.; R. HALL y G. YOTHERS (2005), "Prevalence of Burnout in the U.S. Oncology Community: Results of a 2003 Survey", en *Journal of Oncology Practice*, núm. 1, pp. 140-147.
- ARAGÓN, M.B.; D.I. MORAZÁN y R. PÉREZ (2008), "Burnout en médicos y personal de enfermería del Hospital Escuela 'Óscar Danilo Rosales Argüello', León, 2007", en *Universitas*, núm. 2, pp. 33-38.
- ARIGONI, F.; P.A. BOVIER, B. MERMILLOD, P. WALTZ y A.P. SAPPINO (2009), "Prevalence of Burnout among Swiss Cancer Clinicians, Paediatricians and General Practitioners: Who are most at Risk?", en *Supportive Care in Cancer*, núm. 17, pp. 75-81.
- ASHFORTH, B.E. y R. HUMPHREY (1995), "Emotion and the Workplace: Are Appraisal", en *Humans Relations*, núm. 48, pp. 97-125.
- ÁVALOS, F.; I. GIMÉNEZ y J.M. MOLINA (2005), "Burnout en enfermería de atención hospitalaria", en *Enfermería Clínica*, núm. 15, pp. 275-282.
- BAKKER, A.B.; W.B. SCHAUFELI y D. VAN DIERENDONCK (2000), "Burnout: Prevalentie, Risicogroepen in Risicofactoren [Burnout: Prevalence, Risk Groups and Risk Factors]", en I.L.D. Houtman, W.B. Schaufeli y T. Taris (eds.),

- Psychische vermoeidheid en werk: Cijfers, trends en analyses*, Alphen a/d Rijn, Samsom, pp. 65-82.
- BAKKER, A.B.; E. DEMEROUTI y W.B. SCHAUFELI (2002), "Validation of the Maslach Burnout Inventory-General Survey: An Internet Study Across Occupations", en *Anxiety, Stress and Coping*, núm. 15, pp. 245-260.
- BANDURA, A. (1987), *Pensamiento y acción. Fundamentos sociales*, Barcelona, Martínez Roca.
- BARRÍA, J. (2002), "Síndrome de *burnout* en asistentes sociales del Servicio Nacional de Menores de la Región Metropolitana de Chile", en *Psiquiatria.com*, vol. 6, núm. 4, disponible en <[http://www.ergonomia.cl/burnout\\_chile.pdf](http://www.ergonomia.cl/burnout_chile.pdf)>.
- BENAVIDES, A. (2008), "El síndrome de *burnout* en Brasil y su expresión en el ámbito médico", en P.R. Gil Monte y B. Moreno Jiménez (coords.), *El síndrome de quemarse por el trabajo: grupos profesionales de riesgo*, Madrid, Pirámide, pp. 187-199.
- BERKOWITZ, L. (1996), *Agresión, causas, consecuencias y control*, Bilbao, Desclée de Brouwer.
- BIALOUS, S.A.; L. SARNA, M.E. WEWERS, E.S. FROELICHER y L. DANAO (2004), "Nurses' Perspectives of Smoking Initiation, Addiction, and Cessation", en *Nursing Research*, núm. 53, pp. 387-395.
- BOUDREAU, R. y J. NAKASHIMA (2002), *A Bibliography of Burnout Citations, 1990-2002*, Winnipeg, ASAC.
- BRIONES, D. (2007), "Presencia de síndrome de *burnout* en poblaciones policiales vulnerables de carabineros de Chile", en *Ciencia & Trabajo*, núm. 24, pp. 43-50.
- BUNTING, C. (2000), "Stress on the Emotional Landscape. Are Teachers Suffering from Institutional Depression? Times Educational Supplement", en C. Naylor, *Teacher Workload and Stress: An International Perspective on Human Costs and Systemic Failure* (BCTF Research Report), Vancouver, Teachers' Federation.
- BUUNK, B. y J. YBEMA (2003), "Feeling Bad, but Satisfied: The Effects of Upward and Downward Comparison upon Mood and Marital Satisfaction", en *The British Journal of Social Psychology Leicester*, núm. 42, pp. 613-628.
- CABALLERO, C.; O. GONZÁLEZ, D. MERCADO, C. LLANOS, Y. BERMEJO y C. VERGEL (2009), "Prevalencia del síndrome del *burnout* y su correlación con factores psicosociales en docentes de una institución universitaria privada de la ciudad de Barranquilla", en *Psicogente*, núm. 12, Barranquilla, Universidad Simón Bolívar, pp. 142-157.

- CEBRIÁ, J. (2003), "Distrés crónico y desgaste profesional: algunas hipótesis etiológicas y nosotáxicas", en *Atención Primaria*, núm. 31, pp. 572-574.
- CHOPRA, S.S.; W.M. SOTILE y M.O. SOTILE (2004), "Physician Burnout", en *Journal of the American Medical Association*, núm. 291, p. 633.
- COLLIER, V.; J. MCCUE, A. MARKUS y L. SMITH (2002), "Stress in Medical Residency: Status Quo after a Decade of Reform?", en *Annals of Medicine*, vol. 136, pp. 384-390.
- COOPER, C.L.; P. DEWE y M.P. O'DRISCOLL (2001), *Organizational Stress: A Review and Critique of Theory, Research, and Applications*, Londres, Sage.
- DORMANN, C. y D. ZAPF (2004), "Customer-Related Social Stressors and Burnout", en *Journal of Occupational Health Psychology*, núm. 9, pp. 61-82.
- EAGLY, A.H. y S. CHAIKEN (1993), *The Psychology of Attitudes*, Fort Worth, Harcourt Brace Jovanovich.
- EKSTEDT, M. e I. FAGERBERG (2005), "Lived Experiences of the Time Preceding Burnout", en *Journal of Advanced Nursing*, núm. 49, pp. 59-67.
- ESTRYN BÉHAR, M.; B. VAN DER HEIJDEN, H. OGINSKA, D. CAMERINO, O. LE NÉZET, P.M. CONWAY, C. FRY, H.M. HASSELHORN y NEXT STUDY GROUP (2007), "The Impact of Social Work Environment, Teamwork Characteristics, Burnout, and Personal Factors upon Intent to Leave among European Nurses", en *Medical Care*, núm. 45, pp. 939-950.
- FARBER, B.A. y J. MILLER (1981), "Teacher Burnout: A Psycho-Educational Perspective", en *Teacher College Record*, núm. 83, pp. 235-243.
- FERNÁNDEZ, M. (2008), "Burnout, autoeficacia y estrés en maestros peruanos: tres estudios fácticos", en *Ciencia & Trabajo*, vol. 10, núm. 30, pp. 120-125.
- FERRER, R. (2005), "El desgaste profesional un riesgo laboral", en J. Martínez (coord.), *Quemarse en el trabajo ("burnout")*, Zaragoza, Egido Editorial.
- FIGUEIREDO FERRAZ, H.; P. GIL MONTE y E. GRAU ALBEROLA (2009), "Prevalencia del síndrome de quemarse por el trabajo (*burnout*) en una muestra de maestros portugueses", en *Aletheia*, núm. 29, Cinde/Universidad de Manizales/Universidad Pedagógica Nacional, pp. 6-15.
- FREUDENBERGER, H.J. (1971), "The Professional in the Free Clinic: News Problems, New Views, New Goals", en D.J. Bental y J.L. Schwartz (eds.), *The Free Clinic: A Community Approach to Health Care and Drug Abuse*, Beloit, Stash Press.
- FREUDENBERGER, H.J. (1974), "Staff Burnout", en *The Journal of Social*, núm. 30, pp. 159-165.
- GABBE, S.G.; J. MELVILLE, L. MANDEL y E. WALKER (2002), "Burnout in Chairs of Obstetrics and Gynecology", en *American Journal of Obstetrics & Gynecology*, vol. 186, pp. 601-612.

- GARCÍA, M.C.; P.A. MEZA y M. PALMA (1999), “Síndrome de *burnout* en profesionales de enfermería del Hospital de Urgencia Asistencia Pública doctor Alejandro del Río”, tesis de licenciatura, Santiago, Pontificia Universidad Católica de Chile.
- GIL MONTE, P.R. (2005), *El síndrome de quemarse por el trabajo (“burnout”). Una enfermedad laboral en la sociedad del bienestar*, Madrid, Pirámide.
- GIL MONTE, P.R. (2007), “El síndrome de quemarse por el trabajo (*burnout*): una perspectiva histórica”, en P.R. Gil Monte y B. Moreno Jiménez (coords.), *El síndrome de quemarse por el trabajo: grupos profesionales de riesgo*, Madrid, Pirámide, pp. 21-39.
- GIL MONTE, P.R. (2008), “Evaluación psicométrica del síndrome de quemarse por el trabajo (*burnout*): el cuestionario CESQT”, en J. Garrido (comp.), *¡Maldito trabajo!*, Barcelona, Granica, pp. 269-291.
- GIL MONTE, P.R. (2010), *Cuestionario para la evaluación del síndrome de quemarse por el Trabajo (CESQT). Manual*, Madrid, TEA.
- GIL MONTE, P.R.; N. CARRETERO, M.D. ROLDÁN y E. NÚÑEZ (2005), “Algunos procesos psicosociales sobre el síndrome de quemarse por el trabajo (*burnout*) en profesionales de enfermería”, en *Ansiedad y Estrés*, vol. 11, núm. 2-3, pp. 281-290.
- GIL MONTE, P.R.; J.A. GARCÍA JUESAS y M. CARO (2005), “Influencia de la sobrecarga laboral y la autoeficacia sobre el síndrome de quemarse por el trabajo (*burnout*) en profesionales de enfermería”, en *Interamerican Journal of Psychology*, núm. 42, pp. 113-118.
- GIL MONTE, P.R. y V. OLIVARES (2007), “Prevalencia del síndrome de quemarse por el trabajo (SQT) (*burnout*) en profesionales de atención a clientes de Chile”, ponencia presentada en el Quinto Congreso Internacional de Prevención de Riesgos Laborales, 9-11 de mayo, Occupational Risk Prevention.
- GIL MONTE, P.R. y V. OLIVARES (2011), “Psychometric Properties of the Spanish Burnout Inventory in Chilean Professionals working to Physical Disabled People”, en *Spanish Journal of Psychology*, núm. 14, pp. 441-451.
- GOLEMBIEWSKI, R.T.; R.F. MUNZENRIDER y D. CARTER (1983), “Phases of Progressive Burnout and their Work Site Covariants: Critical Issues in OD Research and Praxis”, en *Journal of Applied Behavioral Science*, núm. 19, pp. 461-481.
- GONZÁLEZ, M.C.E. (2007), “Desgaste profesional (síndrome de *burnout*) en el personal sanitario de un servicio de emergencias pediátrico”, ponencia presentada en la Jornada “El trabajo de los profesionales de la salud y la

- formalización de su práctica”, Buenos Aires, disponible en <<http://www.ms.gba.gov.ar/servicios/centroDocumentacion/jornadas/82.pdf>>.
- GRAU ALBEROLA, E.; D. FLICHTENTREI, R. SUÑER, S. FONT MAYOLAS, M. PRATS y F. BRAGA (2005), “El *burnout* percibido o sensación de estar quemado en profesionales sanitarios: prevalencia y factores asociados”, en *Información Psicológica*, núm. 91-92, pp. 64-79.
- GRAU ALBEROLA, E.; D. FLICHTENTREI, R. SUÑER, M. PRATS y F. BRAGA (2009), “Influencia de factores personales, profesionales y transnacionales en el síndrome de *burnout* en personal sanitario hispanoamericano y español”, en *Revista Española de Salud Pública*, núm. 8, pp. 215-230.
- GRAU ALBEROLA, E.; R. SUÑER y M.M. GARCÍA (2005), “Desgaste profesional en el personal sanitario y su relación con los factores personales y ambientales”, en *Gaceta Sanitaria*, núm. 19, pp. 463-470.
- GRAU ALBEROLA, E.; P.R. GIL MONTE, J.A. GARCÍA JUESAS y H. FIGUEIREDO FERRAZ (2010), “Incidence of Burnout in Spanish Nursing Professionals: A Longitudinal Study”, en *International Journal of Nursing Studies*, núm. 47, pp. 1013-1020.
- HALBESLEBEN, J.R.B. (2006), “Sources of Social Support and Burnout: A Meta-Analytic Test of the Conservation of Resources Model”, en *Journal of Applied Physiology*, vol. 91, Washington, APA, pp. 1134-1145.
- HALBESLEBEN, J.R.B. y M.R. BUCKLEY (2004), “Burnout in Organizational Life”, en *Journal of Management*, núm. 30, pp. 859-879.
- HALLSTEN, L. (2005), “Burnout and Wornout: Concepts and Data from a National Survey”, en A. Antoniou y C. Cooper (eds.), *Research Companion to Organizational Health Psychology*, Cheltenham, Edward Elgar, pp. 516-537.
- HOBFOLL, S.E. y A. SHIROM (2000), “Conservation of Resources Theory: Applications to Stress and Management in the Workplace”, en R.T. Golembiewski (ed.), *Handbook of Organization Behavior*, segunda edición revisada, Nueva York, Marcel Dekker.
- IMAI, H.; H. NAKAO, M. TSUCHIYA, Y. KURODA y T. KATOH (2004), “Burnout and Work Environments of Public Health Nurses Involved in Mental Health Care”, en *Occupational and Environmental Medicine*, vol. 61, pp. 764-768.
- JENARO, C.; N. FLORES y B. ARIAS (2007), “Burnout and Coping in Human Service Practitioners”, en *Professional Psychology: Research and Practice*, vol. 38, pp. 80-87.
- JOHNS, M.M. y R.H. OSSOFF (2005), “Burnout in Academic Chairs of Otolaryngology: Head and Neck Surgery”, en *The Laryngoscope*, núm. 115, pp. 2056-2061.

- JUÁREZ GARCÍA, A. y P.L. SCHNALL (2007), "Psychosocial Factors and Work Stress Research in Mexico: A New Latin-American Network", en *The Global Occupational Health Network, GOHNET Special*, núm. 14-17, disponible en <[http://www.who.int/occupational\\_health/publications/newsletter/gohnetspecial072007.pdf](http://www.who.int/occupational_health/publications/newsletter/gohnetspecial072007.pdf)>.
- KILPATRICK, A.O. (1989), "Burnout Correlates and Validity of Research Designs in a Large Panel of Studies", en *Journal of Health and Human Resources Administration*, verano, núm. 12, pp. 25-45.
- LE DOUX, J.E. (1995), "Emotion: Clues from the Brain", en *Annual Review of Psychology*, vol. 46, pp. 209-235.
- LEE, R.T. y B.E. ASHFORTH (1996), "A Meta-Analytic Examination of the Correlates of the Three Dimensions of Job Burnout", en *Journal of Applied Psychology*, vol. 81, Washington, APA, pp. 123-133.
- LEITER, M.P. y C. MASLACH (1988), "The Impact of Interpersonal Environment on Burnout and Organizational Commitment", en *Journal of Organizational Behavior*, núm. 9, pp. 297-308.
- LEITER, M.P. y C. MASLACH (2001), "Burnout and Quality in a Sped-Up World", en *The Journal for Quality and Participation*, núm. 24, pp. 48-51.
- LERT, F.; J. CHASTANG e I. CASTANO (2001), "Psychological Stress among Hospital Doctors Caring for HIV Patients in the Late Nineties", en *AIDS Care*, núm. 13, pp. 763-778.
- MALACH-PINES, A. y K. GIORA (2006), "Stress and Burnout in Israeli Border Police", en *International Journal of Stress Management*, núm. 13, pp. 519-540.
- MARTÍN, S.; C.L. ARFKEN, A. CHURCHILL y R. BALON (2004), "Burnout Comparison among Residents in Different Medical Specialties", en *Academic Psychiatry*, núm. 28, pp. 240-242.
- MARUCCO, M. y P. GIL MONTE (2007), "Job Satisfaction in Pediatricians from the Southern Area of Buenos Aires", en *Revista Chilena de Pediatría*, vol. 78, pp. 489-493.
- MASIA, J. (2001), "El estrés laboral y el *burnout* en el mundo judicial: hacia un nuevo enfoque de la cuestión", disponible en <<http://www.previncinintegral.com/Estudios/Burnoutjudicial/punto2.htm>>.
- MASLACH, C. (1976), "Burned-Out", en *Human Behavior*, núm. 5, pp. 16-22.
- MASLACH, C. (1982a), "Burnout: A Social Psychological Analysis", en J.W. Jones (ed.), *The Burnout Syndrome: Current Research, Theory, Interventions*, Park Ridge, London House Press, pp. 30-53.
- MASLACH, C. (1982b), *Burnout: The Cost of Caring*, Nueva York, Prentice-Hall.
- MASLACH, C. (2003), "Job Burnout: New Directions in Research and Intervention", en *Current Directions in Psychological Science*, núm. 12, pp. 189-192.



- MASLACH, C. (2004), "Different Perspectives on Job Burnout", en *PsycCRITIQUES*, vol. 49, núm. 2, Washington, APA, pp. 168-170.
- MASLACH, C. y S.E. JACKSON (1981), *MBI: Maslach Burnout Inventory. Manual*, Palo Alto, Universidad de California/Consulting Psychologists Press.
- MASLACH, C.; W. SCHAUFELI y M. LEITER (2001), "Job Burnout", en *Annual Review of Psychology*, vol. 52, pp. 397-422.
- MEBENZEHL, M.; H. LUKESCH, H. KLEIN, G. HAJAK, W. SCHREIBER y A. PUTZHAMMER (2007), "Burnout in Mental Health Professionals in Psychiatric Hospitals", en *Psychiatrische Praxis*, núm. 34, suplemento, pp. 151-167.
- MELAMED, S.; A. SHIROM, S. TOKER, S. BERLINER e I. SHAPIRA (2006), "Burnout and Risk of Cardiovascular Disease: Evidence, Possible Causal Paths, and Promising Research Directions", en *Psychological Bulletin*, vol. 132, Washington, APA, pp. 327-353.
- MILLÁN GONZÁLEZ, R. y A. MESÉN FAINARDI (2009), "Prevalencia del síndrome de desgaste en médicos residentes costarricenses", en *Acta Médica Costarricense*, núm. 51, pp. 91-97.
- MIÑO, A. (2003), "Clima organizacional y estrés laboral asistencial (*burnout*) en profesores de enseñanza media: un estudio correlacional", tesis de licenciatura, Santiago de Chile, Universidad de Santiago de Chile.
- MIRVIS, D.M.; M.J. GRANEY y A.O. KILPATRICK (1999), "Burnout among Leaders of the Department of Veterans Affairs Medical Centers: Contributing Factors as Determined by a Longitudinal Study", en *Journal of Health and Human Services Administration*, núm. 21, pp. 390-412.
- MOGHADAM, M.M.G. y F.H. TABATABAEI (2006), "Prevalence of Burnout Syndrome and its Relationship with Gender, Education Level, Job Classification, and Geographical Location among Teachers and Employees of the Education Organization", en *Psychological Research*, vol. 9, núm. 1-2, pp. 56-73.
- MOLINA, A.; M.A. GARCÍA, M. ALONSO y P. CECILIA (2003), "Prevalencia de desgaste profesional y psicomorbilidad en médicos de atención primaria de un área sanitaria de Madrid", en *Atención Primaria*, núm. 31, pp. 564-574.
- MORAIS, A.; P. MAIA, A. AZEVEDO, C. AMARAL y J. TAVARES (2006), "Stress and Burnout among Portuguese Anesthesiologists", en *European Journal of Anesthesiology*, núm. 23, pp. 433-439.
- MOREIRA, D.; R. MAGNAGO, T. SAKAE y F.R. MAGAJEWSK (2009), "Prevalência da síndrome de *burnout* em trabalhadores de enfermagem de um hospital de grande porte da Região Sul do Brasil", en *Cadernos de Saúde Pública*, núm. 25, pp. 1559-1568.

- MORENO JIMÉNEZ, B. (2007), "Evaluación. Medidas y diagnóstico del síndrome del *burnout*", en P.R. Gil Monte y B. Moreno Jiménez (coords.), *El síndrome de quemarse por el trabajo: grupos profesionales de riesgo*, Madrid, Pirámide, pp. 43-63.
- NDETEI, D.M.; M. PIZZO, H. MARU, F.A. ONGECHA, L.I. KHASAKHALA, V. MUTISO y D.A. KOKONYA (2008), "Burnout in Staff Working at the Mathari Psychiatric Hospital", en *African Journal of Psychiatry*, núm. 11, pp. 199-203.
- OHANNESSIAN, C.M. y V.M. HESSELBROCK (2009), "A Finer Examination of the Role that Negative Affect Plays in the Relationship between Paternal Alcoholism and the Onset of Alcohol and Marijuana Use", en *Journal of Studies on Alcohol and Drugs*, núm. 70, pp. 400-408.
- OLIVARES, V., y P.R. GIL-MONTE (2007), "Prevalencia del síndrome de quemarse por el trabajo (*burnout*) en trabajadores de servicios en Chile", en *Información Psicológica*, núm. 91-92, pp. 43-52.
- OLIVARES, V.; A. VERA y A. JUÁREZ (2009), "Prevalencia del síndrome de quemarse por el trabajo (*burnout*) en una muestra de profesionales que trabajan con personas con discapacidades en Chile", en *Ciencia & Trabajo*, vol. 11, núm. 32, pp. 63-71.
- PANDO, M.; C. ARANDA, M. ALDRETE, E. FLORES y E. POZOS (2006), "Factores psicosociales y *burnout* en docentes del Centro Universitario de Ciencias de la Salud", en *Investigación en Salud*, núm. 7, pp. 173-177.
- PAOLI, O. y D. MERLLIÉ (2001), *Third European Survey on Working Conditions*, Luxemburgo, Office for Official Publications of the European Communities.
- PAREDES, G. y P.A. SANABRIA FERRAND (2008), "Prevalencia del síndrome de *burnout* en residentes de especialidades médico quirúrgicas, su relación con el bienestar psicológico y con variables sociodemográficas y laborales", en *Revista Med*, núm. 16, pp. 25-32.
- PARRA, M. (2005), "Estudio de caso en Chile", en Robalino y Corner (eds.), *Condiciones de trabajo y salud docente: estudios de casos en Argentina, Chile, Ecuador, México, Perú y Uruguay*, Santiago de Chile, UNESCO, pp. 75-102.
- PERLMAN, B. y A.E. HARTMAN (1982), "Burnout: Summary and Future Research", en *Human Relations*, núm. 35, pp. 283-305.
- PINES, A.M. (1983), "On Burnout and the Buffering Effects of Social Support", en B.A. Farber (ed.), *Stress and Burnout in the Human Service Professions*, Nueva York, Peramon Press.
- PINES, A.M. y O. YAFE-YANAI (2001), "Unconscious Determinants of Career Choice and Burnout: Theoretical Model and Counseling Strategy", en *Journal of Employment Counseling*, núm. 38, pp. 170-184.

- PINES, A.M. y K. GIORA (2005), "Stress and Burnout: The Significant Difference", en *Personality and Individual Differences*, vol. 39, núm. 3, pp. 625-635.
- PLATSIDOU, M. e I. AGALLOTIS (2008), "Burnout, Job Satisfaction and Instructional Assignment-Related Sources of Stress in Greek Special Education Teachers", en *International Journal of Disability*, núm. 55, pp. 61-76.
- PRICE, D.M. y P.A. MURPHY (1984), "Staff Burnout in the Perspective of Grief Theory", en *Death Education*, núm. 81, pp. 47-58.
- PRINS, J.T.; S.M. GAZENDAM-DONOFRIO, B.J. TUBBEN, F.M.M.A. VAN DER HEIJDEN, H.B.M. VAN DE WIEL y J.E.H.M. HOEKSTRA-WEEBERS (2007), "Burnout in Medical Residents: A Review", en *Medical Education*, núm. 41, pp. 788-800.
- QUAAS, C. (2006), "Diagnóstico de *burnout* y técnicas de afrontamiento al estrés en profesores universitarios de la quinta región de Chile", en *Psicoperspectivas*, núm. 5, pp. 65-75.
- QUATTRIN, R.; A. ZANINI, E. NASCIG, M.A. ANNUNZIATA, L. CALLIGARIS y S. BRUSAFERRO (2006), "Level of Burnout among Nurses Working in Oncology in an Italian Region", en *Oncology Nursing Forum*, núm. 33, pp. 815-820.
- REIG-FERRER, A. (2002), "Estrés laboral asistencial y calidad de vida personal en la atención oncológica", en M.R. Días y E. Durá (coords.), *Territorios da Psicología Oncológica*, Lisboa, Climepsi.
- RENZI, C.; S. TABOLLI, A. LANNI, C. DI PIETRO y P. PUDDU (2005), "Burnout and Job Satisfaction Comparing Health Care Staff of a Dermatological Hospital and a General Hospital", en *European Academy of Dermatology and Venereology*, núm. 19, pp. 153-157.
- RESTREPO, N.; G. COLORADO y G. CABRERA (2006), "Desgaste emocional en docentes oficiales de Medellín, Colombia", en *Revista de Salud Pública*, núm. 8, pp. 63-73.
- ROBALINO, M. y A. KÖRNER (coords.) (2005), *Condiciones de trabajo y salud docente: estudios de casos en Argentina, Chile, Ecuador, México, Perú y Uruguay*, Santiago de Chile, UNESCO.
- ROHLAND, B.M.; G.R. KRUSE y J.E. ROHRER (2004), "Validation of a Single-Item Measure of Burnout against the Maslach Burnout Inventory among Physicians", en *Stress and Health*, núm. 20, Wiley, pp. 75-79.
- ROMÁN, J. (2003), "Estrés y *burnout* en profesionales de la salud de los niveles primarios de la salud y secundarios de atención. Instituto Nacional de Salud de los Trabajadores", en *Revista Cubana de Salud Pública*, núm. 29, pp. 103-110.

- ROSENBERG, M.J. y C.I. HOVLAND (1960), "Cognitive, Affective and Behavioral Components of Attitudes", en C.I. Hovland y M.J. Rosenberg (eds.), *Attitude Organization and Change: An Analysis of Consistency among Attitude Components*, New Haven, Yale University Press, pp. 1-14.
- ROW, M.M. (2000), "Skills Training in the Long Term Management of Stress and Occupational Burnout", en *Current Psychology: Development, Learning, Personality, Social*, núm. 19, pp. 215-228.
- SADAT-ALI, M.; I.M. AL-HABDAN, D.A. AL-DAKHEEL y D. SHIYAN (2005), "Are Orthopedic Surgeons Prone to Burnout?", en *Saudi Medical Journal*, núm. 26, pp. 1180-1182.
- SCHAUFELI, W. (1999), "Burnout", en Firth-Cozens y Payne (eds.), *Stress in Health Professionals. Psychological and Organizational Causes and Interventions*, Chichester, John Wiley, pp. 12-32.
- SCHAUFELI, W.B. (2003), "Past Performance and Future Perspectives of Burnout Research", en *Journal of Industrial Psychology*, núm. 29, pp. 1-15.
- SCHAUFELI, W.B. y D. VAN DIERENDONCK (1995), "A Cautionary Note about the Cross-National and Clinical Validity of Cut-Off Points of the Maslach Burnout Inventory", en *Psychological Reports*, núm. 76, pp. 1083-1109.
- SCHAUFELI, W.B. y D. ENZMANN (1998), *The Burnout Companion to Study and Practice: A Critical Analysis*, Londres, Taylor & Francis.
- SCHAUFELI, W.B. y M.C.W. PEETERS (2000), "Job Stress and Burnout among Correctional Officers: A Literature Review", en *International Journal of Stress Management*, núm. 7, pp. 9-48.
- SCHAUFELI, W.B. y E.R. GREENGLASS (2001), "Introduction to Special Issue on Burnout and Health", en *Psychology and Health*, núm. 16, pp. 501-510.
- SCULLY, R. (1983), "The Work-Setting Support Group: A Means of Preventing Burnout", en B.A. Farber (ed.), *Stress and Burnout*, Nueva York, Pergamon Press, pp. 188-197.
- SHANAFELT, T.D.; C.P. WES, J.A. SLOAN, P.J. NOVOTNY, G.A. POLAND, R. MENAKER, T.A. RUMMANS y L.N. DYRBYE (2009), "Career Fit and Burnout among Academic Faculty", en *Archives of Internal Medicine*, núm. 169, pp. 990-995.
- SHIROM, A. (1989), "Burnout in Organizations", en Cooper y Robertson (eds.), *International Review of Industrial and Organizational Psychology*, Chichester, Wiley, pp. 25-48.
- SHIROM, A. (2003), "Job-Related Burnout", en Quick y Tetrick (eds.), *Handbook of Occupational Health Psychology*, Washington, APA, pp. 245-265.
- SILVEIRA, N.N. y R. RODRÍGUEZ (2007), "El estrés, la satisfacción laboral y el síndrome de *burnout* en profesionales de la salud de Uruguay", en P.R. Gil

- Monte y B. Moreno Jiménez (coords.), *El síndrome de quemarse por el trabajo: grupos profesionales de riesgo*, Madrid, Pirámide, pp. 171-185.
- SOLER, J.K.; H. YAMAN y M. ESTEVA (2007), "Burnout in European General Practice and Family Medicine", en *Social Behavior and Personality*, núm. 35, pp. 1149-1150.
- SOLER, J.K.; H. YAMAN, M. ESTEVA, F. DOBBS, R.S. ASENOVA *et al.* (2008), "Burnout in European Family Doctors: The EGPRN Study", en *The Journal of Family Practice*, núm. 25, pp. 245-265.
- SPECTOR, P.É. (1997), "The Role of Frustration in Antisocial Behavior at Work", en R.A. Giacalone y J. Greenberg (eds.), *Antisocial Behavior in Organizations*, Londres, Sage, pp. 1-17.
- TARIS, T.; W.B. SCHAUFELI, P. SCHREURS y D. CALJÉ (2000), "Opgebrand in het onderwijs: Stress, psychische vermoeidheid en ziekteverzuim onder leraren [Burnout in Education: Stress, Mental Fatigue, and Absenteeism among Teachers]", en I.L.D. Houtman, W.B. Schaufeli y T. Taris (eds.), *Psychische vermoeidheid en werk: Cijfers, trends en analyses*, Alphen a/d Rijn, Samsom, pp. 97-106.
- THOMMASEN, H.V.; M. LAVANCHY, I. CONNELLY, J. BERKOWITZ y S. GRZYBOWSKI (2001), "Mental Health, Job Satisfaction, and Intention to Relocate: Opinions of Physicians in Rural British Columbia", en *Canadian Family Physician*, núm. 47, pp. 737-774.
- TOCH, H. (2002), *Stress in Policing*, Washington, APA.
- TUCUNDUVA, L.; A. GARCÍA, G. CENTOFANTI, C. SOUZA, T. MONTEIRO, F. VINCE, E. SAMANO, M. GONÇALVES y A. DEL GIGLIO (2006), "A síndrome da estafa profissional em médicos cancerologistas brasileiros", en *Revista da Associação Médica Brasileira*, vol. 52, núm. 2, pp. 108-112.
- UNDA, S.; J. SANDOVAL y P. GIL MONTE (2008), "Prevalencia del síndrome de quemarse por el trabajo (SQT) (*burnout*) en maestros mexicanos", en *Información Psicológica*, núm. 91-92, pp. 53-63.
- VAHEY, D.C.; L.H. AIKEN, D.M. SLOANE, S.P. CLARKE y D. VARGAS (2004), "Nurse Burnout and Patient Satisfaction", en *Medical Care*, vol. 42, núm. 2, pp. 57-66.
- VALDIVIA, G.; C. AVENDAÑO, G. BASTIAS, N. MILICIA, A. MORALES y J. SCHARAGER (2003), "Estudio de la salud laboral de los profesores en Chile", ponencia presentada en el Seminario Internacional "Intervenciones psicosociales oportunas: ahora o demasiado tarde", Santiago de Chile.
- VAN DIERENDONCK, D. y N. MEVISSSEN (2002), "Aggressive Behavior of Passengers, Conflict Management Behavior, and Burnout among Trolley Car Drivers", en *International Journal of Stress Management*, núm. 9, pp. 345-355.

- VANHEULE, S.; A. LIEVROUW y P. VERHAEGHE (2003), "Burnout and Intersubjectivity: A Psychoanalytical Study from a Lacanian Perspective", en *Human Relations*, núm. 56, pp. 321-339.
- VINJE, H.F. y M.B. MITTELMARK (2007), "Job Engagement's Paradoxical Role in Nurse Burnout", en *Nursing & Health Sciences*, núm. 9, pp. 107-111.
- WEBER, A. y A. JAEKEL-REINHARD (2000), "Burnout Syndrome: A Disease of Modern Societies?", en *Occupational Medicine*, núm. 50, pp. 512-517.
- WEISS, H.M. y R. CROPANZANO (1996), "Affective Events Theory: A Theoretical Discussion of the Structure, Causes and Consequences of Affective Experiences at Work", en *Research in Organizational Behavior*, núm. 18, pp. 1-74.
- WINWOOD, P.C. y A.H. WINEFIELD (2004), "Comparing Two Measures of Burnout among Dentists in Australia", en *International Journal of Stress Management*, núm. 11, pp. 282-289.
- ZIJLSTRA, F. y J. DE VRIES (2000), "Burnout en de bijdragen van socio-demografische en werkgebonden variabelen [Burnout and the Relationships with Sociodemographic and Work Elated Variables]", en I.L.D. Houtman, W.B. Schaufeli y T. Taris (eds.), *Psychische vermoeidheid en werk: Cijfers, trends en analyses*, Alphen a/d Rijn, Samsom, pp. 83-96.



## Sobre los autores

### L. FERNANDO ARIAS GALICIA

Tiene una trayectoria académica de más de 40 años. Después de estudiar en la Universidad de California, Berkeley, regresó a México con el grado de máster en Administración de Empresas. También obtuvo los grados de doctor en Psicología y doctor en Ciencias de la Administración, ambos en la Universidad Nacional Autónoma de México, con Mención Honorífica. Fue ejecutivo y consultor en el área de Capital Humano en varias empresas nacionales e internacionales. Tiene publicados 17 libros y más de 60 artículos en revistas científicas y de interés general. En la docencia se ha desempeñado en los niveles de secundaria, bachillerato, licenciatura, maestría y doctorado, y es calificado por los estudiantes como un magnífico docente. Ha dictado cursos y conferencias magistrales en múltiples instituciones educativas de diversas naciones y presentado ponencias en congresos científicos nacionales, así como en muchos países de América Latina, Asia, Europa, África e igualmente en Estados Unidos y Canadá. Ha recibido diversos premios y reconocimientos por su trayectoria profesional y académica, tanto en México como en otros países. Desde 1999 ostenta el nivel 3 en el Sistema Nacional de Investigadores. Correos electrónicos: [ariasgalicia1969@prodigy.net.mx](mailto:ariasgalicia1969@prodigy.net.mx) y [ariasgalicia1969@gmail.com](mailto:ariasgalicia1969@gmail.com)

### JUANA PATLÁN PÉREZ

Ha impartido cátedra y dirigido tesis de licenciatura, maestría y doctorado en diversas instituciones de educación superior del país. Ha realizado diversos proyectos de investigación y de consultoría para el sector productivo, el gobierno federal, la Cámara de Diputados y el Banco Mundial. Ha recibido diversos reconocimientos: Mejor Estudiante de México, la Medalla Alfonso Caso por la obtención del mayor promedio en sus estudios de doctorado en la UNAM; recibió el Hidalgo de San Antonio de Bexar, otorgado por el condado de la ciudad de San Antonio Texas (USA); recibió el Award for Innovative Excellence in Teaching,



Learning and Technology, otorgado por el Florida Community College en Jacksonville (USA), entre otros. Ha presentado más de 50 ponencias en congresos nacionales e internacionales. Cuenta con 16 artículos de investigación publicados, cuatro libros, seis capítulos de libro y dos reseñas. Colabora como árbitro en diversas revistas científicas tanto en México como en el ámbito internacional. Pertenece a diversas sociedades científicas tanto nacionales como internacionales. Actualmente es profesora de carrera de tiempo completo titular "A" en la Facultad de Psicología de la UNAM, adscrita al área de Psicología Organizacional. Es licenciada en Administración de Empresas por el Instituto Tecnológico de Pachuca. Obtuvo los grados de maestría en Administración y doctorado en Administración en la Facultad de Contaduría y Administración de la UNAM. Es miembro del Sistema Nacional de Investigadores, nivel 1. Correo electrónico: patlanjuana@hotmail.com

#### CARMEN CAMACHO CRISTÍA

Realizó estudios de licenciatura en Psicología en la Universidad Nacional Autónoma de México, estudios de maestría en Tecnología Educativa en la Universidad Autónoma de Tamaulipas. Obtuvo el grado de doctora en Psicología en la Universidad Autónoma del Estado de Morelos. Tiene experiencia profesional en investigación científica de carácter cuantitativo, en el área de Psicología Organizacional y en arbitraje de productos científicos, en el campo de la Psicología y Recursos Humanos. Ha publicado artículos científicos en revistas especializadas de México y de América Latina. También ha presentado ponencias en congresos científicos en México e internacionales. Igualmente, ha publicado capítulos en libros científicos. Actualmente es catedrática en la Universidad Veracruzana en la región Coatzacoalcos-Minatitlán-Acayucan, con experiencia laboral en docencia en las materias de Metodología de la Investigación, Comportamiento Organizacional, Desarrollo de Emprendedores y Psicología del Trabajo. Correo electrónico: coatza60@hotmail.com

#### ÉDGAR MARTÍNEZ TORRES

Es licenciado en Computación, con especialidad en Microcomputación Aplicada a la Administración. Cuenta con la maestría en Administración por la Universidad Superior de Honduras y es doctor en Ciencias Administrativas por la Universidad Autónoma de Tlaxcala. Actualmente es profesor de tiempo completo de la Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo y es responsable del área de Informática y jefe del Área de Estadísticas de la Dirección de Estudios Estratégicos y Desarrollo Institucional de la Dirección General de Planeación de la UAEH. Desde 1996 se dedica a la docencia, ha presentado diversas ponencias en congresos

nacionales e internacionales. Es miembro de la Red Mexicana de Investigadores en Estudios Organizacionales. Correo electrónico: edgaral10@hotmail.com

#### ALEJANDRO ERASMO LOLI PINEDA

Docente principal en la Facultad de Psicología, Universidad Nacional Mayor de San Marcos (UNMSM, Lima, Perú). Actualmente es director del Instituto de Investigaciones Psicológicas, UNMSM, 2013-2016. Fue presidente del Consejo de Transferencia e Innovación, Vice Rectorado de Investigación, 2006-2008, así como decano de la Facultad de Psicología 2001-2004 y director de la Unidad de Posgrado de la misma facultad. Fungió como presidente fundador de la Asociación de Facultades e Institutos de Psicología de América Latina (AFEIPAL), 2002-2004; vicerrector administrativo, Universidad Nacional Agraria de la Selva, UNAS (Comisión Especial ANR), 2005; director de la Oficina General de Recursos Humanos 1993; director de la Oficina General de Relaciones Públicas 1990-1993, UNMSM. Por sus publicaciones de artículos científicos y capítulos de libros recibió el premio del Colegio de Psicólogos del Perú; de esa misma organización profesional se hizo acreedor al premio como investigador. Correo electrónico: alo lip@yahoo.es

#### JAVIER DEL CARPIO GALLEGOS

Ingeniero Industrial por la Universidad Nacional de Ingeniería, magíster en Administración de Empresas por la Escuela de Administración de Negocios (ESAN), maestría en Finanzas por la Northern Illinois University, y doctor en Ingeniería Industrial por la UNMSM. Profesor principal en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos (UNMSM), donde desempeñó varios cargos como director de Escuela Profesional, director de Investigación y decano de la Facultad de Ingeniería Industrial. Tiene más de 20 años de experiencia laboral ocupando cargos gerenciales en los sectores de manufactura y servicios. Actualmente es decano de la Facultad de Ingeniería de la Universidad de ESAN.

#### JESÚS FELIPE URIBE PRADO

Se dedica a la docencia, investigación y consultoría organizacional tanto en empresas como en instituciones del sector público. Cuenta con estudios de licenciatura en Psicología, diplomados en Matemáticas y en Estadística Aplicada, maestrías en Administración de Organizaciones y en Psicología Social; realizó estudios de posgrado en el Instituto Mexicano de Psicoanálisis, cuenta con el doctorado en Psicología por la Facultad de Psicología de la Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM). Es autor de más de 30 artículos publicados en revistas de difusión y arbitradas en psicología. Ha sido ponente y conferenciante en diversos

congresos nacionales e internacionales sobre temas de psicología social y salud ocupacional. Creador de instrumentos psicométricos como la Escala de Desgaste Ocupacional (Emedo) y la Escala de Violencia en el Trabajo (EVT) publicados por la editorial Manual Moderno. Es investigador nacional de nivel 1 en el Sistema Nacional de Investigadores (SNI) del Conacyt. Actualmente es profesor e investigador en la Facultad de Psicología de la UNAM. Realizó una estancia de investigación en la Universidad de Valencia en España. Es miembro de diversos comités colegiados, técnicos y académicos de la UNAM. Correo electrónico: uribe.pjf@hotmail.com

#### NORMA BETANZOS DÍAZ

Doctora en Psicología Social Organizacional (UNAM). Profesora de tiempo completo de la Universidad Autónoma del Estado de Morelos. Labora actualmente en el Centro de Investigación Transdisciplinar en Psicología y en la misma facultad, en donde es coordinadora de la maestría respectiva. Realiza investigación en temas sobre compromiso organizacional en docentes y trabajadores de la salud, el comportamiento organizacional y las aplicaciones de la psicología positiva en las organizaciones, empleabilidad, precariedad laboral, cultura y relación trabajo-familia. Ha publicado diversos artículos en revistas científicas de corte internacional. Correo electrónico: normisbetanzos@gmail.com

#### FRANCISCO PAZ RODRÍGUEZ

Doctor en Psicología de la Salud (UNAM). Investigador en Ciencias Médicas del Instituto Nacional de Neurología y Neurocirugía de México. Labora, desde 1998, en el Departamento de Neuropsicología y Grupos de Apoyo, realizando investigación en violencia intrafamiliar, resiliencia en cuidadores de pacientes y compromiso organizacional en trabajadores de la salud. Interesado en investigar el impacto de las enfermedades neurodegenerativas y el comportamiento organizacional, su línea de investigación en los últimos años es sobre compromiso organizacional y violencia en díadas cuidador-paciente de enfermedades neurológicas, temas sobre los cuales versan sus últimas publicaciones.

#### CYNTHIA SHUGEY RODRÍGUEZ LOREDO

Maestra en Psicología Organizacional (Universidad Autónoma del Estado de Morelos). Obtuvo el grado con el tema: "Desarrollo y validación de un instrumento de compromiso normativo moral organizacional en una muestra de trabajadores en México". Labora desde el 2004 en SEARS. Actualmente es gerente de Recursos Humanos e implementa una nueva cultura organizacional teniendo como base los componentes del compromiso que favorecen la permanencia del

trabajador, fundamentada en la lealtad y responsabilidad de los mismos para aumentar también su calidad de vida.

#### SERGIO MANUEL MADERO GÓMEZ

Es licenciado en Sistemas de Computación Administrativa por el Tecnológico de Monterrey, campus Monterrey; el grado de maestría en Administración lo obtuvo en la misma institución, y la maestría en Desarrollo Organizacional en la Universidad de Monterrey. Sus estudios de doctorado en Ciencias Económicas y Administrativas los realizó en la Universidad de Deusto de San Sebastián, España. Actualmente es miembro del Sistema Nacional de Investigadores con el nivel 1. Desde 1998 es profesor titular del Departamento de Gestión Empresarial y Talento Humano en la Escuela de Negocios, Ciencias Sociales y Humanidades del Tecnológico de Monterrey, campus Monterrey. Imparte cursos relacionados con los procesos de recursos humanos, en los niveles profesional y maestría. Sus trabajos de investigación se han publicado en importantes revistas nacionales e internacionales de la especialidad. Ha participado como ponente, evaluador, coordinador de mesas de trabajo y miembro de comités organizadores en diversos congresos nacionales e internacionales. Actualmente continúa realizando actividades de investigación relacionadas con las prácticas de recursos humanos, comportamiento humano y competencias en el lugar de trabajo, sistemas de atracción y retención de talento, gestión y consultoría de pequeñas empresas y empresas familiares. Correo electrónico: smadero@itesm.mx

#### HELENIDES MENDONÇA

Psicóloga, Doutora em Psicologia pela Universidade de Brasília. Realizou estágio de pós-doutorado na Escola de Gestão, Departamento de no Instituto Universitário de Lisboa, Portugal e é Professora Titular da PUC Goiás onde desenvolve atividades de ensino, pesquisa e extensão em Psicologia Organizacional e do Trabalho. Tem experiência docente e de pesquisa na área de construção e validação de escalas psicológicas, cultura organizacional e saúde no trabalho. Suas investigações têm como ênfase os processos psicossociais do trabalho, com foco prioritário nos temas: valores, práticas e justiça organizacional; *burnout*, *coping*, bem-estar, qualidade de vida e florescimento no trabalho. Correo electrónico: helenides@gmail.com

#### MARIA CRISTINA FERREIRA

Psicóloga, Mestre e Doutora em Psicologia pela Fundação Getúlio Vargas - RJ, Brasil. Realizou estágio pós-doutoral na Victoria University at Wellington, Nova Zelândia. É Professora Titular e Coordenadora do Programa de Pós-Graduação

em Psicologia da Universidade Salgado de Oliveira-RJ, Brasil. Tem experiência de docência e pesquisa nas áreas de psicologia organizacional e do trabalho, metodologia de pesquisa e psicometria, atuando principalmente com os seguintes temas: comportamento organizacional positivo; cultura organizacional; saúde, qualidade de vida e bem-estar no trabalho e psicologia transcultural. Correo electrónico: mcris@centroin.com.br

#### DANIELLA PEREIRA DE DEUS

Relações Públicas pela Universidade Federal de Goiás e Mestre em Psicologia pela Pontifícia Católica de Goiás. Tem experiência de docência e pesquisa na área de Relações Públicas, com ênfase em Comunicação Organizacional, atuando principalmente nos seguintes temas: planejamento e gestão da comunicação, pesquisa de opinião, comunicação comunitária e mobilização social e novas tecnologias da comunicação e informação. E psicologia organizacional e do trabalho com os temas: qualidade de vida no trabalho, cultura organizacional e valores organizacionais. Correo electrónico: cacau.dpd@gmail.com

#### IMKE HINDRICHS

Se desempeña como profesora-investigadora de tiempo completo en la Universidad Autónoma del Estado de Morelos (Centro de Investigación Transdisciplinar en Psicología). Se graduó como doctora en Psicodinámica de las Relaciones y los Comportamientos de Trabajo, Organizacionales e Institucionales por la Università degli Studi di Torino (Italia). Sus líneas e intereses principales de investigación son: procesos y factores psicosociales en las organizaciones de la sociedad civil y metodología de la investigación cualitativa. Pertenece al cuerpo académico "Calidad de Vida". Sus trabajos científicos han aparecido en diferentes artículos y capítulos de libro inherentes sus temas de investigación. Correo electrónico: imke.hindrichs@uaem.mx

#### DANIELA CONVERSO

Funge como profesora asociada de rol de segundo nivel a tiempo indeterminado (docencia e investigación) en el Departamento de Psicología de la Università degli Studi di Torino (Italia); recibió el grado de doctora magistral en Ciencias Políticas por la Università degli Studi di Torino (Italia). Actualmente sus temas e intereses de investigación son: evaluación de riesgos psicosociales, bienestar y la calidad de vida de operativos y beneficiarios de servicios a la persona en organizaciones públicas y del tercer sector. Tiene en su currículum diferentes libros, artículos y capítulos de libros inherentes a sus temas de investigación. Correo electrónico: daniela.converso@unito.it

**CRISTINA GIRARDO**

Es profesora e investigadora de tiempo completo en El Colegio Mexiquense; obtuvo el grado de doctora en Estudios Latinoamericanos por la Universidad Nacional Autónoma de México. Sus líneas e intereses de investigación son: estudios sobre el empleo y la profesionalización en las organizaciones de la sociedad civil; estudios sobre actores y agentes del desarrollo local/territorial; responsabilidad social empresarial. Ha publicado diferentes libros, artículos y capítulos de libros relativos a sus temas de investigación. Correo electrónico: c.girardo@cmq.edu.mx

**ABIGAIL FERNÁNDEZ SÁNCHEZ**

Actualmente se desempeña como profesora de tiempo completo de la Universidad Autónoma del Estado de Morelos, en el programa de Licenciatura en Enfermería. Aproximadamente desde hace cinco años se integró a la investigación con el tema “Agotamiento profesional (síndrome de *burnout*) en trabajadores de la salud”, con un equipo profesionales en psicología, enfermería, docencia y administración. Ha participado como asistente y ponente en congresos nacionales e internacionales de psicología y disciplinas afines. Ha publicado en conjunción con otros investigadores en revistas nacionales e internacionales: Instituto Mexicano del Seguro Social, Instituto Nacional de Neurología y Neurocirugía, y Mexicana de Psicología, entre otras.

**MARTHA ELVA GONZÁLEZ ZERMEÑO**

Estudió la licenciatura en Psicología, la maestría en Planeación y Desarrollo y el doctorado en Psicología en la Universidad Autónoma del Estado de Morelos (UAEM). Laboró en diversas empresas de este estado, tales como Embotelladora de Cuernavaca, S.A., Embotelladora de Cuautla, S.A., Industria de Refrescos, S.A. y Laboratorios Julián de México, realizando actividades de capacitación y adiestramiento de personal, relaciones industriales, comunicación, reclutamiento, selección y contratación de personal y seguridad e higiene. A la par de desempeñar actividades en las empresas mencionadas anteriormente, a partir del año de 1988 se inició como profesora por horas en la licenciatura en Psicología de la UAEM, impartiendo materias del área de Psicología del Trabajo y las Organizaciones. Por más de seis años participó como coordinadora de Prácticas Formativas de la Facultad de Psicología de la UAEM y a partir de 2002 ocupó el puesto de profesor investigador asociado en esa facultad. Ha publicado diversos capítulos de libros, artículos en revistas nacionales e internacionales y en memorias en extenso de diversos congresos, asimismo ha presentado ponencias en congresos nacionales e internacionales. Actualmente su línea de investigación es sobre fac-

tores psicosociales en el trabajo, estrés y salud física y mental, comportamiento humano y efectividad organizacional. Es integrante del Sistema Estatal de Investigadores. A partir de 2012 funge como directora de la Facultad de Psicología de la UAEM.

#### CLARA IVETTE HERNÁNDEZ VARGAS

Obtuvo su licenciatura en Psicología en la FES-Iztacala de la Universidad Nacional Autónoma de México y su maestría en Psicología en la Universidad Autónoma del Estado de Morelos. Es también máster en Recursos Humanos y Salud Ocupacional por la Universitat Jaume I (España). Es profesora de la coordinación de Docencia de la Subdivisión de Medicina Familiar en Facultad de Medicina, Universidad Nacional Autónoma de México. Correo electrónico: ivepam@yahoo.com.mx

#### MARIA JOSE CHAMBEL SOARES

Tiene la licenciatura en Psicología por la Facultad de Psicología y Ciencias de la Educación en la Universidad de Lisboa, así como el doctorado en Psicología de las Organizaciones por la Universidad de Lisboa (Portugal). Ha colaborado en proyectos de investigación en distintos países europeos. Ha publicado artículos científicos en diversas revistas nacionales e internacionales.

#### BELEM QUEZADA DÍAZ

Realizó sus estudios de licenciatura en la Facultad de Psicología de la Universidad Autónoma del Estado de Morelos (UAEM); es maestra en Psicología por la misma universidad con estudios específicos en el área de Calidad de Vida y Efectividad Organizacional. Trabajó en el área de Capacitación Docente de la UAEM. Tiene participaciones como ponente y tallerista en diferentes congresos en líneas temáticas como: ética del psicólogo en la administración del capital humano, estrés y salud del trabajador. Realizó estancia de investigación en la Escuela de Salud Pública de la Universidad de Chile con el fin de tener capacitación en la técnica de retroalimentación biológica (*biofeedback*). Actualmente es docente por horas de la Facultad de Psicología de la Universidad Autónoma del Estado de Morelos y participa en el proyecto “Factores psicosociales en el trabajo y su relación con la Salud en varios países Latinoamericanos” financiado por el Conacyt. Correo electrónico: belem\_qd@live.com.mx

#### ARTURO JUÁREZ GARCÍA

Es psicólogo y doctor en Psicología por la Universidad Nacional Autónoma de México. Realizó estudios complementarios de doctorado en la Universidad de Ca-

lifornia, en Los Ángeles en Estados Unidos. En esa misma universidad pasó varios meses en su año sabático como investigador. Ha sido consultor y jefe de departamento en áreas de recursos humanos en distintos corporativos nacionales. En 2005 fue uno de los ganadores del Premio Nacional de Investigación en Riesgos de Trabajo por el Instituto Mexicano del Seguro Social y la Cámara Nacional del Cemento; en 2008 obtuvo el Premio Nacional de Psicología del Trabajo otorgado por la Sociedad de Psicología Aplicada en México. Ha dirigido al menos 30 tesis de licenciatura y posgrado en temas de psicología del trabajo y las organizaciones, y es autor de diversas publicaciones científicas en revistas nacionales e internacionales del tema. Es miembro del Sistema Nacional de Investigadores, nivel 1, y tiene reconocimiento al perfil deseable Promep/SEP. Fue presidente de la Red de Investigadores sobre Factores Psicosociales en el Trabajo, A.C. Actualmente es profesor-investigador de tiempo completo en el Centro de Investigación Transdisciplinar en Psicología de la Universidad Autónoma del Estado de Morelos, así como secretario nacional por la Comisión Internacional de Salud Ocupacional (ICOH, por sus siglas en inglés). Correo electrónico: arturojuarezg@hotmail.com

#### ROSA LETICIA CEBALLOS GILES

Licenciada y maestra en Psicología por la Universidad Autónoma del Estado de Morelos (UAEM) y doctorante en Psicopedagogía e Innovación Educativa en el Centro de Estudios de Posgrado “Lic. Benito Juárez García”. Ha realizado actividades de consultoría para la Región de la Cuenca de Mazatepec, Morelos, que abarca los municipios de Amacuzac, Mazatepec, Miacatlán y Tetecala en materia de Detección de Necesidades de Capacitación. Laboró durante varios años como capacitadora en el Gobierno del Estado de Morelos. En la actualidad labora como catedrática de tiempo completo en la UAEM; sus áreas de desempeño se relacionan con la Psicología Organizacional en temas tales como: condiciones de trabajo y calidad de vida de los trabajadores del Gobierno del Estado de Morelos y los profesores de la UAEM.

#### MARTHA EUGENIA NAVA GÓMEZ

Técnico y licenciada en Enfermería por la Universidad Autónoma del Estado de Morelos (UAEM). Maestra en Salud Pública con área de concentración en Administración en Salud (Instituto Nacional de Salud Pública), doctora en Psicología (UAEM). Fue supervisora de extensión de cobertura (Servicios de Salud de Morelos, SSM), Supervisora de Equipo Zonal (SSM). Responsable de los programas: Salud Perinatal, Normas Oficiales del Embarazo Parto y Puerperio y Recién Nacido, Lactancia Materna, Comité de Mortalidad Materna y Perinatal,



Tamiz Neonatal, Parteras Tradicionales, Salud Empieza en Casa, Planificación Familiar (SSM); Jefa de Enfermeras del Centro de Salud Rural Concentrado Tepoztlán (SSM) y Jefa de Enfermeras del Centro de Salud Urbano Cuernavaca (SSM). Último cargo: Jefa de la Unidad Estatal de Enfermería de los Servicios de Salud de Morelos. Ha llevado a cabo y publicado diversas investigaciones referentes al personal de salud. *Distinciones:* Reconocimiento otorgado por el presidente de México por su vocación y desempeño en la atención a la salud; reconocimiento otorgado por los Servicios de Salud del Estado, en atención a la evaluación del programa de estímulos a la eficiencia y calidad a favor del personal de enfermería. Igualmente, recibió el premio otorgado por el Secretario de Salud del Estado de Morelos por “Proyectos de capacitación en calidad 2008”.

#### JOSÉ FÉLIX BRITO ORTIZ

Es licenciado en Informática, maestro en Salud Pública con área de concentración en Regulación y Fomento Sanitario (Instituto Nacional de Salud Pública). Obtuvo también el grado de doctor en Psicología (Universidad Autónoma del Estado de Morelos). Fue coordinador estatal de Informática de la Subdirección de Calidad y Control Sanitario (Secretaría de Salud de Morelos), y subdirector del Régimen Estatal de Protección Social en Salud en Morelos (REPS). Igualmente, fungió como director de gestión de Servicios de Salud del Régimen Estatal de Protección Social en Salud en Morelos (REPS). Profesor de Bioestadística y Métodos de Investigación en la Escuela de Enfermería de la UAEM y como entrenador de alto rendimiento de la especialidad de Pentatlón Moderno (Conade). Su último cargo fue como secretario general de la Comisión para la Protección contra Riesgos Sanitarios en Morelos (Coprism) en los Servicios de Salud del Estado de Morelos. Ha publicado varios artículos científicos relacionados con las actitudes del personal de salud. Recibió el Premio Estatal del Deporte como mejor Entrenador Deportivo 2012, Morelos, México.

#### FRANCISCO GERARDO BARROSO TANOIRA

Doctor en Ciencias Administrativas por la Universidad Anáhuac Mayab (Universidad del Mayab), institución donde obtuvo también el grado de maestro en Filosofía y el máster en Gestión Socioeconómica, así como diversos diplomados y cursos de actualización en Humanidades y en Educación. Es ingeniero civil, especialista en docencia y Maestro en Administración por la Universidad Autónoma de Yucatán. Es docente en la División de Negocios de la Universidad Anáhuac Mayab y coordinador académico del Doctorado en Análisis Estratégico y Desarrollo Sustentable. Dirige proyectos sociales del posgrado en Educación de la Universidad Anáhuac Mayab y de vinculación con el Gobierno

del Estado de Yucatán. Ha ocupado cargos directivos en empresas nacionales y extranjeras, desempeñándose además como consultor de negocios y gerente de capacitación a escala internacional, especializándose en proyectos de gestión del conocimiento, emprendimiento e innovación, así como de calidad de vida laboral y responsabilidad social empresarial. Es miembro del Sistema Nacional de Investigadores, nivel 1 y académico certificado por la Asociación Nacional de Facultades y Escuelas de Contaduría y Administración (ANFECA). Autor de libros y publicaciones en revistas científicas y de divulgación, ha recibido diversos premios y reconocimientos nacionales e internacionales. Correo electrónico: francisco.barroso@anahuac.mx

#### EUNICE ALEGRÍA LOZANO

Egresó de la licenciatura en Psicología de la Universidad Autónoma de Nuevo León (UANL) en 2005, recibió el premio al Mérito Académico otorgado por el H. Consejo Universitario por haber obtenido el promedio más alto de su generación. Cursó la especialidad en Poligrafía en la Ciudad de México, impartida por la Secretaría de Gobernación, México, en donde obtuvo el primer lugar de su generación. De 2008 a 2010 estudió la maestría en Psicología Laboral y Organizacional en la UANL, le fue otorgada una Mención Honorífica. Su tesis sirvió de base para el capítulo 23 de la presente obra. En colaboración con el doctor Eduardo Leal, dicho trabajo también ha sido expuesto en congresos de psicología aplicada en México, Canadá, España y Francia. De 2005 a la fecha, labora para el Gobierno del Estado de Nuevo León en procesos de reclutamiento, selección y certificación de funcionarios; por esta labor ha recibido invitaciones para presentar ponencias en congresos relacionados con el ámbito gubernamental. Correo electrónico: eunicealegria@gmail.com

#### EDUARDO LEAL BELTRÁN

Es licenciado en Psicología por la Universidad Autónoma de Nuevo León. Obtuvo el grado máster en Desarrollo Organizacional y posteriormente máster en Ciencias de la Educación en la UDEM. En 2009 concluyó su doctorado en Psicología Organizacional por la Yorker International University. De 1976 a 1992 laboró en los Grupos Alfa y FEMSA, donde fue gerente de Capacitación en CASOLAR y gerente de Planeación de Recursos Humanos y Desarrollo Organizacional de FEMSA, División Empaque. Es profesor-investigador de la Facultad de Psicología de la UANL, en la que enseña desde 1971 e investiga desde 1990. Ahí mismo coordinó durante 28 años la Maestría en Psicología Laboral y Organizacional, incorporada al Programa Nacional de Posgrados de Calidad del Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología. Es profesor de cátedra en el Posgrado de

Medicina del Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey, y en la Maestría de Desarrollo Organizacional de la Universidad de Monterrey. También ha fungido como profesor huésped en universidades de Ecuador, Nicaragua y Bolivia. Investigador en la Universidad de Sherbrooke, Canadá. Realizó una estancia de investigación en la Universidad de Valencia, España. Ha sido ponente en congresos internacionales. Es consultor de Desarrollo Organizacional en empresas de renombre. Publicó el libro *Administración de la sabiduría*, México, Trillas, 2012. Correo electrónico: eduardo.leal@infinitemail.com

#### DANIEL MÉNDEZ LOZANO

Se graduó con Mención Honorífica de la Escuela de Medicina de la Universidad Autónoma de Nuevo León en 1997. Realizó sus estudios de Ginecología y Obstetricia en la Escuela de Medicina del Tecnológico de Monterrey-Hospital San José, de 1999 a 2003. Ese mismo año y hasta 2006, efectuó su entrenamiento en Medicina Reproductiva en el Hospital Antoine Béchère en Francia, institución que es líder mundial en el estudio y tratamiento de la infertilidad, siendo titulado por la Universidad de París. Ha sido laureado por el Ministerio de Asuntos Extranjeros en Francia, como parte del Programa Charcot, por su labor como profesor e investigador de la Universidad de París V y XI, para el INSERM (Instituto Nacional de la Salud e Investigación Médica) y grupo Reglo (Regulación de la Ovulación). Termina su doctorado en Ciencias Clínicas en 2015. Es autor de múltiples artículos en revistas líderes en inglés y francés con alto impacto, así como de libros de estudio de la infertilidad. Ha participado como ponente de numerosos congresos en Europa y América y es actual director de Investigación Clínica en la Escuela Nacional de Medicina en el Tecnológico de Monterrey. Actualmente es miembro del *staff* médico del Centro de Reproducción Asistida (Creasis) y el Centro Médico Zambrano Hellion en Tec Salud, donde brinda su atención clínica.

#### ELIÁN GÓMEZ AZCÁRATE RENERO

Estudió Psicología en la Universidad Nacional Autónoma de México; posteriormente realizó una maestría en Ciencias Cognitivas en la Universiteit van Amsterdam, de Holanda, y obtuvo el doctorado en Psicología en la Universidad Autónoma del Estado de Morelos. Trabaja como catedrática por horas en la Facultad de Psicología de la UAEM; ha laborado en la Dirección de Difusión de las Ciencias de la misma institución educativa. Además participa como investigadora en temas relacionados con la violencia y la inseguridad en Morelos, así como al bienestar de los adolescentes, la familia y la comunidad. Ha publicado manuales de desarrollo humano, con las temáticas de las relaciones familiares y

la toma de decisiones, así como artículos de divulgación científica en revistas científicas nacionales e internacionales. Correo electrónico: elian\_arte@yahoo.com

#### ALEJANDRO VERA JIMÉNEZ

Obtuvo el grado de doctor en Psicología en la Universidad de Valencia, España. Se ha desempeñado como docente en la Facultad de Psicología de la Universidad Autónoma del Estado de Morelos y también como investigador en el Centro de Investigación Transdisciplinar en la misma institución; ha ocupado diversos puestos en la misma tales como consejero técnico, consejero universitario, secretario general y, actualmente funge como rector. Es autor de diversos artículos en revistas científicas y libros.

#### MARÍA ELENA ÁVILA GUERRERO

Tiene el grado de máster en Mediación Intercultural y Participación Ciudadana y el doctorado en Psicología por la Universidad de Valencia, España. Ha publicado múltiples artículos en revistas científicas nacionales e internacionales así como libros y capítulos en libros. Perteneció al Centro de Investigación Transdisciplinar en Psicología de la Universidad Autónoma del Estado de Morelos, en donde ha sido docente e investigadora. Actualmente funge como directora general de Planeación Institucional en la misma Universidad.

#### ENRIQUE VEGA VILLANUEVA

Doctor en Matemáticas, docente en la Universidad Autónoma del Estado de Morelos, en la cual ocupó diversos cargos. Ha asesorado tesis en la UAEM y en otras instituciones de educación superior. Ha publicado artículos en revistas científicas. En la actualidad es miembro de la junta de gobierno de la institución mencionada.

#### CARLOS ALBERTO BONANTINI

Posdoctorado en Economía y Trabajo, Universidad Nacional de Córdoba, Argentina; doctor en Psicología, Universidad Nacional de Rosario, Argentina; magíster en Organizaciones, Universidad de Mar del Plata, Argentina. Ha sido consultor internacional en diversas organizaciones. Actualmente se desempeña como investigador de categoría B en la Universidad Nacional de Rosario, Santa Fe, Argentina, y como profesor titular del Área Laboral en la Facultad de Psicología de la misma institución en donde, además, es profesor titular de Psicología de las Organizaciones e Instituciones. Ha publicado ocho libros sobre el trabajo, la desocupación, la educación y el conocimiento. Correo electrónico: cbonantini@gmail.com

## VÍCTOR QUIROGA

Ostenta el Diploma en Estudios Avanzados, Universidad Autónoma de Madrid, España. Es psicólogo por la Facultad de Psicología, Universidad Nacional de Rosario, Santa Fe, Argentina. Es profesor titular de Estructura Psicológica Social III, jefe de Trabajos Prácticos de Trabajo de Campo Área Laboral, director del Centro de Investigaciones en Trabajo, Educación y Salud, y director del Centro de Investigaciones en Trabajo, Educación y Salud en esa misma institución. Es investigador de categoría 3 del Programa de Incentivos, Ministerio de Educación de la Nación Argentina. Funge también como consultor en temas académicos en las universidades autónoma de Madrid y de Extremadura, España. Es director de la revista científica *Cuadernos Sociales*, en la categoría 1 CAICYT-Conicet, la cual publica trabajos arbitrados y está indizada. Se publica en forma periódica desde 1999. Además es autor de artículos en revistas científicas y capítulos de libros, así como de un libro sobre trabajo y desocupación. Correo electrónico: quirogavictor@hotmail.com

## MAURICIO CERVIGNI

Posdoctorado en Economía y Trabajo, Centro de Estudios Superiores, Universidad Nacional de Córdoba, Argentina. Posdoctorado en Neurociencias Cognitivas, Universidad Autónoma de Madrid. Doctor en Psicología por la Universidad Nacional de Rosario, Argentina. Máster en Ciencia, Tecnología y Sociedad en la Universidad Nacional de Quilmes, Buenos Aires. Ha fungido como profesor de Psicología en enseñanza media y superior, Universidad Nacional de Rosario, Santa Fe, Argentina. Es investigador de categoría IV por el Ministerio de Educación de Argentina, y docente adjunto de Metodología de la Investigación I en el Instituto Universitario del Gran Rosario, Santa Fe, Argentina; en esa misma institución es docente adjunto de Neuropsicología, y es jefe de Trabajos Prácticos en Trabajo de Campo Área Laboral, Facultad de Psicología, Universidad Nacional de Rosario, Santa Fe, Argentina. Igualmente, Jefe de Trabajos Prácticos en Residencia Clínica A (Área XIII Investigación-Área XIV Neurociencias Cognitivas) Santa Fe, Argentina. Ha dado a conocer artículos y libros en sus áreas de interés. Correo electrónico: mcervigni@gmail.com

## MIGUEL GALLEGOS

Posdoctorado en Ciencias Sociales, Humanidades y Artes en la Universidad Nacional de Córdoba; doctor en Psicología por la Facultad de Psicología de la Universidad Nacional de Rosario, Argentina. Magíster en Ciencia, Tecnología y Sociedad en la Universidad Nacional de Quilmes, Buenos Aires, Argentina. Psicólogo por la Facultad de Psicología de la Universidad Nacional de Rosario, Santa

Fe, Argentina. Ha publicado numerosos artículos y capítulos de libro sobre diferentes temas relacionados con la historia de la psicología, la formación de psicólogos, la sociología de la educación y la psicología del trabajo, entre otros. Ha obtenido diversas becas de estudio y ha recibido varias distinciones por sus trabajos. Actualmente se desempeña como docente e investigador en la Universidad Nacional de Rosario; igualmente, dirige y participa como miembro en varios proyectos de investigación y extensión universitaria. Correo electrónico: maypsi@yahoo.com.ar

#### MARÍA DEL CARMEN MELGAREJO ROMERO

Obtuvo los siguientes grados académicos: licenciatura en Ciencias de la Educación en la Universidad Católica Andrés Bello de Caracas, máster en Educación en la Universidad de McGill (Montreal, Canadá), especialidad en Psicoterapia Dinámica, en la Universidad La Salle (Cuernavaca, México), maestría en Terapia Familiar y de Pareja en el Instituto CRISOL (Cuernavaca, México), y el doctorado en Psicología en la Universidad Autónoma del Estado de Morelos. Se ha desempeñado como catedrática en distintas universidades del estado de Morelos, como el Tecnológico de Monterrey, el Tec Milenio, la Universidad Cuauhnáhuac, la Universidad Internacional y la Universidad Autónoma del Estado de Morelos. También se ha desempeñado como psicoterapeuta de familia y pareja, habiendo asistido a más de 500 familias en la detección diagnóstica y psicoterapéutica de la problemática de las mismas. Como parte de sus investigaciones, ha validado y confiabilizado instrumentos para evaluar la funcionalidad familiar. Actualmente se desempeña como catedrática de seminario disciplinar del área clínica en la Universidad Autónoma del Estado de Morelos. Correo electrónico: mcmelga@yahoo.com

#### VÍCTOR E. OLIVARES FAÚNDEZ

Es doctor en Psicología Social y Psicología de las Organizaciones por la Universidad de Valencia, España. Profesor en la Universidad de Santiago de Chile (USACH) perteneciente al área social organizacional y miembro de la Unidad de Investigación Psicosocial de la Conducta Organizacional (Unipsico), España. Ex editor de la *Revista Ciencia y Trabajo* de la Fundación Científica y Tecnológica ACHS (Fucyt) ([www.cienciaytrabajo.cl](http://www.cienciaytrabajo.cl)) y autor de importantes artículos científicos nacionales e internacionales con una vasta experiencia docente de más de 15 años en prestigiosas universidades de Chile. Desde 2007 hasta 2013 se desempeñó como asesor y psicólogo de Codelco-Chile en materias relacionadas con la seguridad y la salud ocupacional, asesorando a su vez al Senado de la República de Chile en materias relativas al estrés en el mundo del trabajo. Actualmen-

te interviene en las organizaciones aplicando metodologías complejas, en vías de solucionar las problemáticas reales de las empresas en materia de seguridad laboral y psicología de la salud ocupacional, buscando indicadores objetivos de resultados para lograr mejores estándares de productividad, procesos organizacionales, salud y seguridad laboral. Correo electrónico: vctorcl@gmail.com

#### PEDRO GIL MONTE

Es doctor en Psicología. En la actualidad es profesor titular (*Associate Professor*) de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones en la Universitat de València (UVEG), y director de la Unidad de Investigación Psicosocial de la Conducta Organizacional (Unipsico) de la UVEG. Es autor de más de 100 estudios sobre factores psicosociales, estrés laboral y psicología de la salud ocupacional publicados en revistas científicas y profesionales, y en forma de libros y capítulos de libro. Es miembro de alguna de las organizaciones científicas y profesionales de Psicología más relevantes, como: European Academy of Occupational Health Psychology (EA-OHP), Society for Occupational Health Psychology (SOHP), American Psychological Association (APA), Red de Investigadores sobre Factores Psicosociales en el Trabajo A.C. (Rifapt), entre otras. Ha sido Chair de la 8th Conference de la EA-OHP (Valencia, 2008). Entre los premios y menciones honoríficas recibidas cabe señalar el Premio a la Trayectoria y Aportes a la Investigación en Latinoamérica sobre Factores Psicosociales, Estrés y Salud Mental en el Trabajo, concedido por la Red de Investigadores sobre Factores Psicosociales en el Trabajo, A.C. (octubre de 2010); y el reconocimiento de la Universidad Fidélitas (San José, Costa Rica) por los aportes realizados a la Psicología (mayo de 2010). Correo electrónico: pedro.gil-monte@uv.es

#### CAROLINA JÉLVEZ WILKE

Es psicóloga y estudiante del magíster de Psicología Social Aplicada en la Universidad de Santiago de Chile (USACH), con importantes publicaciones científicas en temas relacionados con la psicología de la salud ocupacional. Actualmente asesora y colabora en importantes empresas de Chile, buscando solucionar sus problemáticas relativas a la seguridad y la psicología de la salud ocupacional.

*Calidad de vida en las  
organizaciones, las familias  
y la sociedad,*

se terminó en abril de 2017  
en Imprenta de Juan Pablos, S.A.  
2a. Cerrada de Belisario Domínguez 19  
Col. del Carmen, Del. Coyoacán  
México, 04100, Ciudad de México  
<juanpabloseditor@gmail.com>

500 ejemplares

