

AAP2021

TESIS
PS2001
R64

UNIVERSIDAD CATÓLICA ANDRÉS BELLO
FACULTAD DE HUMANIDADES Y EDUCACIÓN
ESCUELA DE PSICOLOGÍA



RELACIÓN ENTRE VARIABLES SOCIODEMOGRÁFICAS, COMPROMISO
ORGANIZACIONAL, LOCUS DE CONTROL Y APOYO SOCIAL, SOBRE EL
NIVEL DE ESTRÉS EN ESTUDIANTES DE POSTGRADO

Trabajo de investigación presentado por:

ROJAS, Roxana
SÁNCHEZ, Yanosmary

a la
Escuela de Psicología
Como requisito parcial para obtener
el Título de
Licenciado en Psicología

Profesor Guía:
Evelyn Canino

Caracas, Julio de 2001

Dedicado a Dios y la Virgen María

Auxiliadora, mis guías espirituales.

Mi Padre mi inspiración

A Juan por ayudarme tanto en esta aventura...

Te Amo...

Roxy

A mis Padres, ustedes han sido el apoyo a lo largo de estos años
A Gabriel sin tu ayuda jamas podría haber sido posible llegar a esta meta
A Martín y Marianelita mis hermanos y compañeros todo este tiempo
A Tony por estar ahí siempre que te necesito

Nanosmary

AGRADECIMIENTOS

A Evelyn Canino con quien contamos desde un primer momento para la realización de este trabajo. Nuestros más sinceros agradecimientos y nuestra más alta admiración.

A los profesores Luisa Angelucci, Eugenia Csoban, José Gregorio De Llano, Jaime Robles, por responder a todas nuestras dudas y curiosidades en todo momento, además de ayudarnos particularmente con la metodología.

Al profesor Miguel Angel Gómez, y todos los directores de los distintos postgrados de la UCAB, sede Montalbán, por facilitarnos la muestra.

A nuestros familiares, por ayudarnos cuando lo necesitamos.

A Ivan, por todo el material teórico que nos consiguió desde tan lejos, y por toda la gran ayuda prestada.

A todos los estudiantes de postgrado de la UCAB que con paciencia y gentileza contestaron las escalas.

RESUMEN

En esta investigación se buscó conocer la influencia de las Variables Sociodemográficas (Edad, Género, Estado Civil y Antigüedad), el Compromiso Organizacional, el Locus De Control y el Apoyo Social, sobre el Nivel de Estrés, en cuatrocientos sesenta (460) estudiantes de postgrado de la Universidad Católica Andrés Bello, a partir de la adecuación a un modelo de ruta propuesto.

Se evidenció en esta investigación, que los estudiantes evaluados muestran un bajo Nivel de Estrés (compuesto por Percepción de Situaciones Estresantes y Respuestas de Estrés tanto Agudas como Crónicas), y que éste se encuentra asociado con variables personales y psicosociales como lo son: el Edo. Civil, la Edad, el Compromiso Organizacional (Afectivo-Normativo, de Continuidad), el Lugar de Control del sujeto (Interno o Externo), y el Apoyo Social (Cercano e Institucional).

Se encontró que quienes señalan mayores Niveles de Estrés, son en su mayoría sujetos de mayor edad, personas sin pareja y con un Locus de Control Externo. La variable Compromiso Organizacional, especialmente de tipo Afectivo-Normativo resultó ser protectora ante la posibilidad de padecer estrés, por su parte, sujetos que perciben Apoyo Social tanto de su entorno Cercano como de las Instituciones, generalmente muestran menores índices de estrés, lo que resultó importante para resaltar estas dos últimas variables como indicadores de salud en quienes las muestran.

A través de esta investigación se mostró, la importancia del Compromiso Organizacional y de poseer redes de apoyo adecuadas, que permitan manejar las diversas situaciones de Estrés que continuamente enfrentan las personas, resaltando en ese caso la importancia de estos indicadores como señal de salud en el individuo.

ÍNDICE GENERAL

	Pág
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTOS.....	iv
RESUMEN	v
ÍNDICE GENERAL	vi
ÍNDICE DE TABLAS	viii
INTRODUCCIÓN	9
MARCO TEÓRICO	14
ESTRÉS.....	14
Origen del concepto de estrés.....	14
Teorías basadas en la Respuesta.....	15
Teorías basadas en el Estímulo	16
Teorías basadas en la Interacción	17
Situaciones estresantes.....	22
Respuestas e Impactos del Estrés	23
ESTRÉS LABORAL.....	26
EL ESTRÉS: UN ABORDAJE MULTIDISCIPLINARIO	29
Demandas Organizacionales y Estresores	29
Consecuencias Organizacionales Del Estrés	32
Modelos de Estrés Laboral	35
COMPROMISO ORGANIZACIONAL	42
Hacia un Modelo de Compromiso Organizacional	57
UN MODELO DE TRES COMPONENTES	60
Compromiso Afectivo.....	62
Compromiso de Continuidad	63
Compromiso Normativo	64
LOCUS DE CONTROL.....	67
APOYO SOCIAL	71
ESTRÉS, COMPROMISO ORGANIZACIONAL, LOCUS DE CONTROL Y APOYO SOCIAL.....	79
MÉTODO	82
Problema de Investigación	82
Hipótesis general	82
Variables	83
Variables Endógenas.....	83
Nivel de Estrés.....	83

Compromiso Organizacional	83
Locus de Control.....	84
Apoyo Social.....	85
Variables Exógenas.....	85
Género	85
Edad.....	85
Estado Civil.....	86
Antigüedad.....	86
Variables a controlar.....	86
Tipo de Investigación.....	86
Población	87
Muestra.....	87
Procedimiento.....	88
Diseño.....	90
Instrumentos.....	91
ANÁLISIS DE DATOS	99
Respuestas de Estrés.....	99
Compromiso Organizacional	100
Locus de Control.....	101
Apoyo Social.....	102
Análisis de Regresión.....	106
DISCUSIÓN DE RESULTADOS	120
CONCLUSIONES	146
LIMITACIONES Y RECOMENDACIONES.....	148
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	150
ANEXOS.....	165
Anexo A Modelo de Estrés de Sandín.....	166
Anexo B Modelo de Evaluación del Estrés Organizacional de Canino, Groeber y Micale.....	168
Anexo C Modelo de Compromiso Organizacional de Meyer y Allen.....	170
Anexo D Instrumentos y Cuadernillo de Respuestas presentados a la muestra de estudio.....	172
Anexo E Escala de Percepción de Situaciones de Estrés.....	179
Anexo F Escala de Respuestas de Estrés.....	181
Anexo G Escala de Compromiso Organizacional.....	183
Anexo H Escala de Locus de Control.....	185

Anexo I	Escala de Apoyo Social.....	187
Anexo J	Análisis Factorial del Cuestionario de Respuestas de Estrés, del Cuestionario de Compromiso Organizacional, de la Escala de Locus de Control y de la Escala de Apoyo Social.....	189
Anexo K	Gráficos de Caja y Bigotes.....	195
Anexo L	Matriz de Correlaciones Simples.....	205

INDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1. Autovalores, porcentajes de varianza explicada y acumulada de los factores del cuestionario de Respuestas de Estrés.	99
Tabla 2. Estructura de los factores que componen el Cuestionario de Respuestas de Estrés (Excitabilidad Individual)	100
Tabla 3. Autovalores, porcentajes de varianza explicada y acumulada de los factores del cuestionario de Compromiso Organizacional.	101
Tabla 4. Estructura de los factores que componen el cuestionario de Compromiso Organizacional.	101
Tabla 5. Autovalores, porcentajes de varianza explicada y acumulada de los factores del cuestionario de Locus de Control.	102
Tabla 6. Estructura de los factores que componen el cuestionario de Locus de Control.	102
Tabla 7. Autovalores, porcentajes de varianza explicada y acumulada de los factores del cuestionario de Apoyo Social.	103
Tabla 8. Estructura de los factores que componen el cuestionario de Apoyo Social.	103
Tabla 9. Estadísticos Descriptivos de cada uno de los factores	104
Tabla 10. Regresión Múltiple para el factor Compromiso Afectivo-Normativo	107
Tabla 11. Regresión Múltiple para el factor Compromiso de Continuidad	109
Tabla 12. Regresión Múltiple para el factor Locus de Control Interno	110
Tabla 13. Regresión Múltiple para el factor Locus de Control Externo	110
Tabla 14. Regresión Múltiple para el factor Apoyo Social Cercano	111
Tabla 15. Regresión Múltiple para el factor Apoyo Social Institucional	111
Tabla 16. Regresión Múltiple para el factor Percepción de Situaciones de Estrés	112
Tabla 17. Regresión Múltiple para el factor Respuestas de Estrés Crónico	114
Tabla 18. Regresión Múltiple para el factor Respuestas de Estrés Agudo	118

INTRODUCCIÓN

En un país la producción de bienes y servicios no puede ser desarrollada por personas que trabajan solas, por lo tanto, los seres humanos se ven en la necesidad de cooperar unos con otros para alcanzar ciertos objetivos que la acción individual aislada no conseguiría; de esta manera surgen las organizaciones, con objetivos propios y orientadas a través de acciones conjuntas para cumplir un propósito o meta común. En este sentido las organizaciones son sistemas sociales caracterizados por valores y normas que orientan el comportamiento de los individuos dentro de un sistema (Robbins, 1996). Las organizaciones también se definen como entidades sociales dirigidas a metas, diseñadas con una estructura deliberada y con sistemas de actividades coordinadas que están vinculadas con el ambiente externo (Daft, 2000).

Según Robbins (1996), estudiar el comportamiento organizacional significa considerar tres aspectos, que son, los individuos, los grupos y la estructura de la organización. Todos los elementos interaccionan dentro del ambiente laboral.

Considerar a los individuos es tomar en cuenta todas las variables sociodemográficas afines a ellos (Edad, Sexo, Estado Civil, Antigüedad,), así como sus habilidades y capacidades para aprender, sus características de personalidad (Locus De Control, Autoestima, etc.), sus percepciones, valores y actitudes, motivación, toma de decisiones, y relaciones interpersonales dentro del contexto laboral, su Nivel de Estrés personal y su Condición de Salud en general.

Cuando los individuos se reúnen forman grupos con una estructura propia, y dentro de ellos se desarrollan procesos específicos como la comunicación, toma de decisiones en grupo, el liderazgo, los equipos, el manejo de conflictos, y el poder y la política, todos ellos dentro de la organización.

Cuando se fusionan todos los elementos tanto individuales, como grupales y estructurales, se generan los Resultados Laborales, que se enfocan hacia la productividad, el ausentismo, la rotación, y las actitudes del empleado hacia el lugar de trabajo, como lo son la satisfacción laboral, el compromiso organizacional y el involucramiento con el cargo.

Al hablar de productividad, se refieren al logro de los resultados esperados, en el menor tiempo posible, con los recursos necesarios, sin que hayan desperdicios. Con respecto al ausentismo, para poder garantizar el funcionamiento de la empresa, es necesario que la gente asista a su trabajo, para que así ejerza sus labores correspondientes. La rotación del personal consiste en la salida voluntaria o involuntaria de una organización.

Las actitudes son juicios o declaraciones evaluativas en relación con objetos, personas o hechos, compuestas por tres elementos, que incluyen, un componente cognoscitivo que consiste en una opinión o creencia que sostiene un individuo; un componente afectivo que es el sentimiento o emoción que despierta la actitud; y finalmente un componente conductual, que es la intención de actuar de cierta forma hacia alguien o hacia algo (Breckler, 1984, c.p. Robbins, 1996).

Según Von Haller (1965), las actitudes en el trabajo son sentimientos que el individuo posee acerca de su labor, su disposición a reaccionar en un sentido o en otro ante los factores específicos relacionados con su trabajo.

El Compromiso Organizacional es una actitud laboral que expresa la orientación de un individuo hacia la organización, al reflejar su fidelidad, identificación o participación en la empresa (Meyer y Allen, 1997). Es el grado en que un empleado se identifica con una organización determinada y sus metas, y desea mantener su membresía en la misma (Blau y Boal, 1987, c.p. Robbins, 1996).

El grado de compromiso que posea un individuo está determinado por características personales (edad, sexo, educación, estado civil, posición, cargo, habilidades, competencias, salario, y antigüedad), por los roles, por características del trabajo, relaciones de liderazgo, y por las características organizacionales. A su vez esta actitud influye directamente en el desempeño laboral, en la rotación de personal, y en la apreciación hacia otros miembros de la empresa. Por otro lado, el compromiso organizacional, no es una variable aislada dentro del contexto laboral, sino que está asociada a un sin fin de variables que actúan en la organización como lo son, las características personales, el interés por la tarea, el compromiso ocupacional, el estrés, la satisfacción laboral, y la relación con los compañeros en el trabajo. (Mathieu y Zajac, 1990).

Es la asociación entre las variables Estrés y Compromiso Organizacional la que interesa para fines de este trabajo.

El Estrés ha sido un término que en los últimos años no ha dejado de discutirse, bajo diferentes perspectivas, e incluso en distintas disciplinas. Lazarus y Folkman (1984), definen el estrés como una relación particular entre el individuo y el entorno que es evaluado por éste como amenazante o desbordante de sus recursos y que pone en peligro su bienestar. Es decir el estrés es una característica natural e inevitable y será positivo o negativo en función de la reacción interna del individuo ante los acontecimientos y exigencias externas del medio ambiente. El estrés puede afectar significativamente dentro del campo laboral, disminuyendo la eficiencia organizacional, ya sea empobreciendo la toma de decisiones y la operatividad, incrementando el ausentismo y la rotación, y afectando la calidad de vida de quienes pertenecen a tales organizaciones al generar problemas de salud física y psicológica.

Para evaluar el estrés en un contexto organizacional se han propuesto numerosos modelos médicos y conductuales que intentan explicarlo de algún modo, entre ellos el modelo bioquímico, psicosomático, de control, de adaptación, el ocupacional, el del ambiente social, el de procesos entre otros.

Ninguno de los modelos mencionados permite emitir predicciones precisas, ni ofrecen una comprensión clara e integral del estrés laboral. Es por ello que Canino, Goeger y Micale (1996) elaboran un modelo Integral con el fin de recabar lo mejor de cada modelo, y poder evaluar de alguna manera, en forma completa el estrés laboral. Este modelo será utilizado en esta investigación por considerarse que relaciona lo mejor de los modelos precedentes, y a su vez, porque aborda el estrés laboral desde una perspectiva multidisciplinaria.

El Modelo Integral provee un marco de referencia, donde se pueden ubicar todas las posibles relaciones existentes entre los elementos del estrés en un contexto organizacional, y el abarcar varios elementos es de gran utilidad dada la complejidad del fenómeno estrés. Son tres las fases que señala el modelo. La fase antecedente, que incluye tres elementos: la percepción de Eventos Situacionales, tanto intra como extraorganizacionales; los Recursos tanto internos como externos; y la Evaluación Cognitiva. La segunda fase la constituyen las Expresiones del Estrés que son las conductas de afrontamiento y las respuestas ante los estresores. La tercera y última fase son las Consecuencias del Estrés, traducidas en costos individuales y organizacionales.

Para fines de esta investigación se tomarán algunas de las variables propuestas en el modelo: percepción de eventos o estresores, tanto dentro como fuera de la

organización; algunas características del individuo como lo son: el género, la edad, el estado civil, la antigüedad, el locus de control y la percepción de apoyo social; y finalmente respuestas al estrés tanto cognitivas, como fisiológicas y conductuales. La percepción de eventos situacionales y las respuestas ante tales percepciones, constituyen el Nivel de Estrés de un empleado.

De la variedad de Investigaciones y estudios realizados en torno a Compromiso-Estrés, se ha comprobado que un elevado compromiso organizacional en las personas, disminuye el efecto del estrés, es decir el nivel de estrés es menor en las personas que reportan un alto compromiso (Kobasa, Maddi, y Kahn, 1982; Martelli, 1989; Jamal 1990; Furnham y Cooper, 1996). Sin embargo, esta relación está afectada por la influencia de variables sociodemográficas como el sexo, la edad, el estado civil y antigüedad (Mathieu y Zajak, 1990, Jamal, 1990; Martelli, 1989; Furnham y Cooper, 1996); también por el Locus de Control que el empleado posea (Witt, 1995) y por el apoyo social que perciba que está recibiendo (Spreche, 1988). Todas las variables que se reportan en el Modelo de Ruta inicial revelan en la literatura significación estadística, por ello y por la revisión teórica se analizan.

Las relaciones entre todas estas variables, donde por un lado están los individuos (quienes son seres sensibles, con características propias, con sentimientos, conductas, actitudes, percepciones, pensamientos, con salud, y expuestos a un sin número de estímulos estresores) y por el otro lado están las organizaciones (con una estructura propia, con un ambiente físico, con un clima y con muchas relaciones internas entre sus miembros); terminan por ser dos grandes sistemas, en continuas transacciones, donde de una u otra forma está en juego tanto la salud de los empleados, como el rendimiento general de la organización; y éstas relaciones recíprocas constituyen el área de estudio de la Psicología de la Salud Ocupacional, que es una especialidad de la Psicología Industrial y Organizacional que se aboca al estudio de la salud y prevención de enfermedades psicosomáticas dentro del contexto laboral. Dentro de esta área de la psicología se enmarca esta investigación.

Este tema ha sido investigado en muchas oportunidades, en otros países encontrando relaciones significativas entre las variables propuestas; en Venezuela, existe un sin número de investigaciones acerca de las variables compromiso organizacional, estrés laboral, locus de control, apoyo social, por separado; y hasta ahora según la bibliografía consultada, se desconoce como se comportan estas variables en conjunto en el país. Al parecer, no se ha reportado ninguna investigación al respecto, por ello es

importante estudiar cómo se comportan estas variables dentro del contexto laboral nacional, esto es lo que pretende la investigación.

El aporte de esta investigación es en primer término verificar las relaciones planteadas en un modelo de ruta propuesto, seguido de esto existe un posible aporte práctico, en el sentido de que tanto el compromiso organizacional de los empleados dentro de una empresa, como el nivel de estrés percibido por ellos, son variables que se relacionan afectando ambos la eficacia organizacional, así como la vida de los individuos que pertenecen a una organización; y esto es lo que justifica la realización de la investigación. Si se investiga la relación entre ambas variables, que dentro del contexto laboral no se presentan como aisladas, se podrá tomar previsiones a futuro, y se podrán dirigir acciones preventivas orientadas a la promoción de la salud y de incluso, la productividad de la organización.

Además de esto, el considerar otras variables que acompañan la relación entre el compromiso y el nivel de estrés, como son Locus De Control, Apoyo Social y Variables Sociodemográficas (Edad, Sexo, Estado Civil, Antigüedad), se puede comprender mejor cómo se comportan estos fenómenos en la realidad, y a su vez, poner a prueba una parte del modelo integral de estrés laboral propuesto por Canino et al. (1996), el cual es una integración de modelos propuestos por diversos autores.

MARCO TEÓRICO

ESTRÉS

El estrés ha sido un término ampliamente discutido, desde hace ya varios años ha sido abordado desde diferentes disciplinas y desde distintos enfoques. Es un fenómeno que nos acompaña día a día desencadenando muchos malestares, es un fenómeno de salud pública. Es considerado como un factor de riesgo asociado a la salud, ya que incrementa la probabilidad de que el individuo desarrolle problemas emocionales o conductuales (Katz, 1995).

Según cálculos de la Gaceta UNAM (1993), el 25% de la población mundial padece estrés o algún trastorno de salud similar, lo que ha llevado a considerarlo como uno de los principales problemas de salud psicológica en el mundo.

Según Bravo, Serrano y Bernal (1988), el estrés es visto como un estado de disturbio en el sistema, estado que, a nivel individual se caracteriza por cambios fisiológicos y cognoscitivos.

Origen del concepto de estrés

Según Bravo et al. (1988), las diversas guerras han contribuido a fomentar el desarrollo del concepto de estrés en la comunidad científica. Una de las primeras aplicaciones del concepto apareció en un libro sobre la guerra llamado "Men under Stress" escrito por Grinker y Spiegel en 1945. Las autoridades militares estaban preocupadas por el efecto del estrés en la ejecución de los soldados en combate porque podía aumentar su vulnerabilidad a las heridas o a la muerte y así debilitar el potencial de las tropas para la acción efectiva.

El uso del concepto estrés se ha popularizado, no sólo entre los legos, sino también en el medio académico y científico. Actualmente se considera como un síndrome que acompaña al hombre diariamente, provocándole múltiples malestares físicos y psicológicos. Por ello su estudio se considera de vital importancia para el desarrollo de condiciones psicosociales que fomenten la salud y el desarrollo humano. (Bravo y cols. 1988).

El advenimiento de la guerra en Corea provocó también un aumento en estudios sobre el estrés en situaciones de combate. Estos estudios buscaban producir información que

permitiera seleccionar un personal menos vulnerable y desarrollar intervenciones que evocaran un mejor funcionamiento bajo condiciones de estrés. También la guerra de Vietnam produjo investigaciones sobre las consecuencias psicológicas y fisiológicas del estrés de combate, muchas de las cuales estuvieron basadas en la visión de Selye.

En un principio durante el siglo XIV, el término tenía una acepción muy diferente a la que hoy se conoce, hacía alusión a dureza, tensión, adversidad. Posteriormente, se emplea el término *strain* en el contexto de la física, para referirse a impactos de las fuerzas ambientales sobre los cuerpos (Lazarus y Folkman, 1984).

Tanto el término estrés como el término *strain*, fueron usados posteriormente en medicina donde se les dio el papel de antecedente de pérdida de la salud (Lazarus y Folkman, 1986).

Es importante aclarar que el término estrés estuvo implícito como marco organizativo de la psicopatología. El término empleado fue ansiedad ya que la palabra estrés no apareció hasta 1944 en el índice del Psychological Abstracts (Lazarus y Folkman, 1986).

La información relacionada en torno al estrés, puede agruparse en tres orientaciones teóricas: el estrés focalizado en la respuesta, en el estímulo y en la interacción. De ellos se deduce que el estrés es un fenómeno complejo, que implica estímulos, respuestas, y otros procesos psicológicos que median entre ambos (Sandín, 1998).

Teorías basadas en la Respuesta

Selye (1965), en 1936 define el fenómeno de estrés como la reacción de un organismo ante cualquier estímulo que puede provocar perturbación en el estado de equilibrio dinámico en que se dan los procesos fisiológicos, bioquímicos y psicológicos. Propone el concepto de Síndrome de Adaptación General, para designar a esta reacción del organismo ante cualquier foco de estimulación nociva. Este autor habla de tres etapas:

- La primera consiste en el estado de alarma, donde el organismo utiliza sus recursos para establecer el equilibrio u homeóstasis.

- En la segunda etapa el estado de alarma se mantiene, el organismo busca adaptarse a las necesidades de defensa. Esta fase es conocida como resistencia, donde se espera que la resistencia del organismo sea óptima y si no ocurre esto, se pasa a la siguiente etapa.
- La última etapa ocurre cuando el organismo ya no puede mantener más la adaptación reapareciendo signos de alarma pudiendo llegar incluso hasta la muerte.

La definición de estrés en este sentido es una respuesta biológica del organismo ante la demanda que recibe. Y esta respuesta es inespecífica, ya que puede observarse ante diversos estresores como el frío, el ejercicio físico, el calor o el dolor.

Años más tarde Mason (1971), establece que las respuestas denominadas inespecíficas de las que hablaba Selye, estaban producidas por estímulos emocionales, por lo tanto no habla de inespecificidad sino de activación emocional, y de respuestas específicas para todos los estímulos emocionales. La respuesta de estrés pudiera interpretarse como una respuesta provocada por el factor psicológico que acompaña a todos los agentes que amenazan la homeostasis del individuo.

Teorías basadas en el Estímulo

Las definiciones basadas en el estímulo interpretan y entienden el estrés, como características asociadas a los estímulos del ambiente, donde éstos pueden perturbar o alterar el funcionamiento del organismo (Sandín, 1998).

La gente posee unos límites de tolerancia al estrés, pudiendo variar de un sujeto a otro. Por encima de estos límites el estrés se hace intolerable, apareciendo los daños fisiológicos o psicológicos. Un problema que se plantea al asumir esta perspectiva teórica es la delimitación de las situaciones estresantes, ya que una situación puede ser muy estresante para una persona mientras que para otra no lo es (Sandín, 1998).

Por otro lado las teorías Psicodinámicas ven al estrés como una estructura causante de patologías. Para las teorías del Aprendizaje el estrés es una respuesta condicionada ante un estímulo estresor. Esta concepción tiene su origen en la relación estímulo-respuesta (Cofer y Appley, 1993).

Teorías basadas en la Interacción

Bravo et al. (1988), reportan que en 1953 Wolff conceptualiza el estrés no sólo como una reacción del organismo, sino como el resultado de la interacción entre el organismo y el medio que le rodea. Seyle (1965) apoya esta idea, y ambos autores consideran al estrés como un estado dinámico resultado de esa relación, producto de la interacción con estímulos nocivos.

Daniels y Guppy (1994), hacen referencia a la teoría contemporánea del estrés llamada la teoría transaccional de Cox, la cual fue elaborada en 1978. Este modelo ve al estrés como una continua transacción entre demandas y apremios, soportes y suplementos externos, investigaciones personales, necesidades internas y valores en los cuales el individuo se esfuerza para mantener el balance. Esta teoría es una representación económica del estrés en el sentido que reconoce que cada individuo tiene sus particulares transacciones con el medio, así como habilidades particulares para hacerle frente a las situaciones, a su vez, tienen diferentes percepciones de los estímulos que pueden resultar amenazantes. Este modelo abre paso al cognitivismo del individuo ante el estrés. Propone que las variables individuales, sociales y organizacionales deben ser estudiadas juntas para así determinar su incidencia sobre el fenómeno de interés.

Por su parte Coffey y Appley, (1993), señalan que el estrés es un estado del organismo, que implica una interacción entre el individuo y el ambiente, es más extremo que un estado motivado ordinario y puede igualarse a un estado de frustración o de conflicto severo, debe estar presente una amenaza, debe percibirse un estímulo como amenazante, quedando de algún modo en peligro la integridad del organismo, y no puede hallarse una respuesta normal de ajuste.

En este mismo sentido del enfoque transaccional del estrés, se sustenta el modelo biopsicosocial, donde se consideran las relaciones entre el individuo y su entorno, donde el organismo posee aspectos cognoscitivos y realiza evaluaciones del ambiente, (Lazarus y Folkman, 1986).

Lazarus y Folkman (1984), definen el estrés como una relación particular entre el individuo y el entorno que es evaluado por éste como amenazante o desbordante de sus recursos y que pone en peligro su bienestar. Esta definición parece ser más integradora porque considera la influencia de las diferencias individuales en las evaluaciones de las situaciones

como amenazantes. Además, coloca como principal mediador en el proceso de estrés a la evaluación cognitiva de la persona.

Dentro de esta definición se incluyen fenómenos fisiológicos (reacciones fisiológicas, a nivel del sistema nervioso, generando incremento de la frecuencia cardíaca, presión sanguínea, tensión muscular), psicológicos (evaluaciones cognitivas, percepciones de amenazas) y sociológicos (existe un ambiente que genera demandas, expectativas, normativas a seguir), el estrés es visto como un fenómeno genérico. Siguiendo esta definición se señalan como elementos claves para comprender el estrés los procesos cognitivos mediadores que los caracterizan: la evaluación cognitiva y el afrontamiento. Ambos elementos median en las situaciones de estrés permitiendo comprender las interacciones recíprocas, bidireccionales que se dan entre el individuo y su medio ambiente que conducen a la adaptación, a la salud del individuo tanto física como psicológica, y a su desenvolvimiento adecuado dentro de la sociedad.

La evaluación cognitiva es el proceso que determina las consecuencias que un acontecimiento dado provocará en un individuo, media entre el afrontamiento y la reacción del sujeto, lo cual determina hasta qué punto una relación es estresante: es la valoración del individuo de los acontecimientos. La evaluación del estresor es un proceso dinámico y complejo donde se involucran tanto las experiencias del individuo como las características de la situación. Lazarus y Folkman (1986), identifican tres tipos de evaluaciones:

- La evaluación primaria, es aquella que ocurre cuando el individuo interpreta el evento en función de las consecuencias posibles, pudiendo resultar una respuesta de tres tipos según si se considera beneficioso o no. Si el encuentro con la situación no lleva al involucramiento con el individuo, la evaluación es irrelevante. Si el entorno se valora como positivo porque genera bienestar la evaluación primaria es benigna, positiva, y por último si la evaluación tiene un significado de amenaza, daño o desafío, se habla de que es estresante.
- La evaluación secundaria, la cual se presenta ante situaciones valoradas como peligrosas y desafiantes, y se supone que con la evaluación, el sujeto resuelve cómo hacer frente a la situación, hace gala de sus opciones afrontativas, decidiendo cuál de ellas cumplirá con lo que se espera de forma efectiva (Lazarus y Folkman, 1986).

La reevaluación se entiende como un cambio que se le practica a la evaluación inicial, gracias a nueva información que el individuo recibe de las infinitas transacciones entre él y su entorno.

El afrontamiento es definido por los mismos autores como aquellos esfuerzos cognitivos y conductuales en constante cambio, por las continuas evaluaciones y reevaluaciones del individuo producto de las reiteradas transacciones, que se desarrollan para manejar las demandas específicas externas e internas que son evaluadas como excedentes de los recursos del sujeto. Puede ser dirigido a problemas del entorno, o a la regulación de una emoción y pueden ser más o menos constructivos (Lazarus y Folkman, 1986). El proceso de afrontamiento depende del contexto en el cual se encuentra el individuo; la estrategia a emplear se definirá como efectiva o inefectiva según su reevaluación previa o sus resultados, si ya ha sido utilizada.

Los tipos de afrontamiento se clasifican según sea el objeto evaluado. Dos estrategias consideran Lazarus y Folkman (1984):

- La primera está dirigida al problema (comportamental), los esfuerzos del individuo se enfocan en la eliminación del evento estresante o la disminución del impacto, tales como esfuerzos interpersonales agresivos para alterar la situación y esfuerzos racionales deliberados de resolver el problema. Estas estrategias se emplean más frecuentemente en situaciones que envuelven metas y estrés del trabajo y que se perciben como más controlables (Folkman, Lazarus, Dunkel - Schetter, DeLongis y Gruen 1986).
- La otra está dirigida a la emoción (evitativa), se orienta a reducir los sentimientos negativos que se generan en respuesta a la amenaza. Entre éstos se encuentran el distanciamiento, autocontrol, búsqueda de apoyo social y aceptación de la responsabilidad. Estas estrategias se emplean en situaciones que envuelven el amor a sí mismo y al bienestar personal, que son percibidas todas como menos controlables (Folkman et al., 1986).

Lazarus y Folkman (1986), dirigen su atención hacia el estudio de las causas generadoras de estrés psicológico en distintos individuos. Analizan el estrés a nivel social y fisiológico, considerando estos aspectos a través del análisis de dos procesos críticos que tienen lugar en la relación individuo-entorno: evaluación cognitiva y afrontamiento (Canino, Goeger y Micale, 1996). Lazarus (1993), señala que en el proceso de estrés, las diferencias individuales son críticas porque hay muchas realidades y no solo una en los individuos. Según

la forma en que un individuo ponga su atención a una situación seleccionada y según interprete dicha situación, se podrá observar o no el proceso del estrés.

Tiempo después, una ampliación propuesta del modelo de Lazarus y Folkman, plantea el estudio de factores culturales que pueden ser determinantes del estrés. Entre estos factores se encuentran; sexo, raza, étnia, religión (Slavin, Rainer, McCreary y Gowda, 1991)

En 1993, Labrador y Crespo, plantean que el modelo de Lazarus y Folkman tiene aportaciones innegables, pero también posee limitaciones, entre ellas está que el modelo no especifica adecuadamente los mecanismos fisiológicos implicados en el estrés. Estos autores trabajan sobre este punto, refiriendo que los mecanismos fisiológicos implicados son la activación de los ejes neural, neuroendocrino y endocrino a medida que se van realizando las distintas evaluaciones cognitivas, mecanismos de afrontamiento y sus consecuencias tal como se plantean en el modelo de Lazarus y Folkman. Este modelo es bastante integrador porque enlaza al individuo con sus evaluaciones cognitivas, al ambiente y a las respuestas del organismo a nivel fisiológico.

Por otra parte, Sandín en 1995 propone un modelo integrador (ver anexo A) que busca hacer un análisis sobre los diferentes componentes del estrés, sus interrelaciones y sus mecanismos psicopatológicos. Está basado en todos los enfoques anteriores, tomando lo mejor de cada uno de ellos. Según este modelo el estrés implica ciertos elementos esenciales como la presencia de agentes externos e internos, procesos de evaluación cognitiva, estrategias cognitivas, estrategias de afrontamiento, y un complejo de respuestas psicológicas y fisiológicas que suelen definirse como reacción de estrés, y además se toma en cuenta las variables moduladoras asociadas a elementos predisposicionales (por ejemplo tipo de personalidad, locus de control), y sociodemográficas (edad, género, antigüedad). (Sandín, 1998).

El modelo se desarrolla en siete etapas, que son las siguientes:

- 1.- Demandas ambientales y psicosociales: son agentes externos causales del estrés. Esta dimensión incluye no sólo los factores psicosociales, sino también, variables ambientales naturales (electricidad atmosférica, calor, frío) y artificiales (ruido, contaminación), que constituyen los llamados estresores ambientales. Las demandas psicosociales incluyen los *sucesos vitales o extraordinarios* (problemas con la ley, salud de un familiar, enfermedades, trabajos, violencia), que incluyen aquella experiencia subjetiva extraordinaria que altera la actividad habitual del individuo, causando cambio y necesidad de reajuste orgánico o

conductual; y *sucesos menores*, que son aquellos cuya ocurrencia cotidiana contrasta con el suceso mayor, por ser más frecuente, más próximo al individuo y por ejercer menor grado de impacto sobre la persona.

2.- Evaluación cognitiva: son las valoraciones que hace el sujeto acerca de los sucesos vitales y acontecimientos diarios. Esta valoración incluye los niveles de evaluación primaria y secundaria, así como los posteriores procesos de reevaluación (en este sentido, constituye una ampliación del modelo de Lazarus y Folkman). De todo esto, depende que se produzca o no la respuesta de estrés, la cual ocurrirá únicamente si se produce un desbalance entre la percepción de la demanda y la percepción de los recursos personales para superarla.

3.- Respuesta de estrés: Incluye tanto un complejo de respuestas fisiológicas como respuestas psicológicas que son manifestaciones emocionales, también se asocian a esta variable componentes cognitivos y motores muchas veces difíciles de separar de los emocionales.

Al respecto, Valadez (1997) realizó un estudio para determinar la percepción del impacto de diferentes fuentes de estrés en la salud de 600 habitantes del área urbana de Ciudad de México, y encontró que los efectos que más se reportan, tienen que ver con una condición orgánica: sueño y cansancio, y también con la calidad de la interacción con otras personas: desconfiar, estar a la defensiva y de mal humor. Los jóvenes reportan deseos de no hacer nada y depresión y los de mayor edad problemas de gastritis y colitis.

4.- Estrategias de afrontamiento: se refiere a los esfuerzos conductuales y cognitivos que emplea el sujeto para hacer frente a las demandas concretas, así como para suprimir el estado emocional del estrés. Estas cuatro fases interaccionan en un proceso dinámico.

5.- Variables disposicionales: pertenecen a este nivel variables como los tipos de personalidad, los factores hereditarios, el sexo, la raza, etc. Estos factores pueden influir sobre las cuatro etapas anteriores.

6.- Apoyo social: es un factor que puede "amortiguar" el efecto de las demandas estresantes sobre las respuestas de estrés, al parecer también puede actuar directamente sobre la salud. Son los recursos emocionales, instrumentales e informativos que nos aportan las demás personas.

7.- Estatus de salud: más que una fase del proceso del estrés, se trata de un resultado de éste. La condición de salud tanto fisiológica como psicológica depende del funcionamiento de las fases anteriores.

Según Valadez (1997), el estrés es un aspecto muy complejo que refleja una relación dinámica entre a) demandas ambientales, b) recursos sociales e individuales para enfrentar dichas demandas, y c) la valoración del individuo de esta relación.

Situaciones estresantes

Según Kanner, Coyner, Shaefer, y Lazarus (1981), las situaciones que generan estrés están referidas al conjunto de eventos o razones por las cuales una persona se siente presionada. Estas situaciones se distribuyen en distintos planos de la vida de una persona, a nivel laboral, personal y psicosocial.

Completando la información del modelo de Lazarus y Folkman, y el modelo de Sandín, las demandas ambientales en general constituyen los eventos estresantes o fuentes de estrés, es decir todas aquellas situaciones evaluadas como desbordantes por el individuo o que exceden sus recursos y posibilidades de afrontarlos (Guarino, 1991).

Entre las situaciones ambientales que forman parte del fenómeno estrés, se encuentran, la novedad, la duración de la situación estresante, la severidad o impacto del estresor, factores temporales como la inminencia de la situación, las probabilidades de ocurrencia, la incertidumbre, la ambigüedad, y alteraciones biológicas directas (cigarrillo, café, alcohol).

Por otro lado Labrador y Crespo (1993), refiere que las situaciones estresantes pueden ser de tres clases (y esto es cónsono, con el modelo de Sandín): *eventos vitales* o extraordinarios de un impacto mayor pero que ocurren pocas veces generalmente, *sucesos diarios* de menor intensidad, que pueden provocar severos daños por ser comunes en la vida cotidiana y *situaciones crónicas* que perduran a lo largo del tiempo.

Respuestas e Impactos del Estrés

La Sociedad Castellana Leonesa de Cardiología, afirma que el estrés se puede considerar como una respuesta física y mental a las adaptaciones y ajustes del ser humano a los diversos acontecimientos vitales y que a pesar de que es natural y que surge para ayudarnos a afrontar nuevas situaciones, cuando se prolonga o es demasiado intensa, provoca problemas físicos y psíquicos (Ramallo, 2000).

Según Günther, y Huber (1980), las reacciones de los individuos ante los diversos eventos estresantes incluyen tres componentes: cognitivo, conductual y fisiológico, lo que indica que ante las situaciones estresantes, el individuo podrá reaccionar en cualquiera de los tres componentes sin predominio de alguno de ellos ni sincronía entre los mismos. Además estas respuestas generadas por los eventos que desbordan los recursos de las personas tienen influencia directa sobre el ámbito del trabajo del individuo, la vida social de éste, la satisfacción moral o vital y la salud del organismo.

El funcionamiento social está influido por distintos factores entre los que se señalan, la *historia personal* del individuo con todas sus implicaciones referentes a dependencia, autonomía, seguridad, intimidad; los valores culturales, expectativas sobre roles sociales. Y esto afecta directamente las relaciones del individuo con las demás personas de su ambiente (Lazarus y Folkman, 1986).

La satisfacción moral se define como un conjunto de sentimientos que tiene la persona sobre sí misma, sus condiciones de vida y la relación con la felicidad manifiesta, la satisfacción y el bienestar subjetivo (Lazarus y Folkman, 1986).

Finalmente respecto a la relación estrés y salud, se tiene que si existen evaluaciones de daño, amenaza y desafío, éstas se acompañan de estados emocionales específicos que se asocian a respuestas fisiológicas en el individuo, las cuales alteran el funcionamiento de éste. Y a su vez si se prolongan mucho en el tiempo incrementan la vulnerabilidad del individuo ante distintas enfermedades o pueden provocar un trastorno psicofisiológico (Lazarus y Folkman, 1986; Labrador y Crespo, 1993).

Existen de acuerdo a Evans y Cohen (1987), cinco áreas de impacto del estrés:

Efectos fisiológicos: Se producen cambios fisiológicos producto de un mecanismo primario como respuesta al estrés por medio del sistema nervioso simpático, la activación de este sistema se refleja en un incremento en la actividad glandular suprarrenal, y un incremento en las catecolaminas y corticoesteroides, incremento en la tasa cardíaca y presión sanguínea, así como otras manifestaciones similares.

Efectos en ejecución de tareas: Interferencia con tareas que requieren detección rápida, atención sostenida o atención a múltiples fuentes de entrada.

Efectos en las conductas interpersonal y afectiva: Las personas bajo condiciones de estrés reportan mayor ansiedad, tensión, nerviosismo se puede clasificar a la situación aversiva como más estresante. Se puede presentar una conducta menos altruista, una mayor competitividad, hostilidad y agresión. También afecta la toma de decisiones.

Efectos en conducta verbal y no verbal: Fallas en el habla, uso de muletillas, hablar rápido, palabras o frases que revelan tensión o ansiedad acerca del problema, indicadores no verbales, como posturas corporales más defensivas, menor contacto visual, más conductas automanipulativas, etc.

Efectos en los procesos de adaptación: Puede tener un severo impacto en el uso de procesos de afrontamiento (coping), decremento en la habilidad para enfrentarse con subsecuentes estresores, poca motivación, problemas de ajuste socioemocional, decremento en el altruismo y sensibilidad a las necesidades de otros, incremento en la agresión, mayor susceptibilidad al desamparo aprendido, etc. En resumen algunos de los muchos efectos conductuales del estrés pueden ser clasificados como conductas de afrontamiento o como consecuencias del afrontamiento.

Braun y Davidson (1988 cp Benaim, 1996), establecen diferencia entre respuestas de estrés agudo y estrés crónico. El estrés agudo son respuestas que el individuo percibe como desbordantes y desagradables, en donde está la presencia de un evento estresante, la evaluación de amenaza y una respuesta de forma puntual. El estrés crónico se da, cuando existen tres factores: 1) persistencia en el tiempo del evento estresante, 2) persistencia de la percepción del evento como estresante y 3) persistencia de la respuesta. El criterio para discriminar lo crónico de lo agudo es la variable persistencia en el tiempo.

El stress no es necesariamente malo para uno; es también el condimento de la vida, ya que cada emoción y cada actividad causan stress. Pero, por supuesto, el organismo debe estar preparado para sobrellevarlo. El mismo stress que provoca en una persona un estado de enfermedad puede ser un factor vigorizante para otros. (Selye, 1965).

Como puede observarse, el estrés ha sido conceptualizado de diversas maneras a través del tiempo, haciendo énfasis en los estresores, las respuestas o en ambos elementos. Así mismo, ha sido estudiado en diversos contextos y lo que es claro, es que se refiere a un fenómeno complejo que incluye una serie de elementos y donde el papel activo del individuo con su entorno, es fundamental para entender este complejo fenómeno que puede tener un enorme impacto en el mantenimiento integral de la salud individual, así como también, en el proceso de deterioro de la salud en su más amplio sentido.

Considerando entonces, la complejidad e importancia del estrés como proceso y siendo entonces una característica natural e inevitable y será positivo o negativo en función de la reacción interna del individuo ante los acontecimientos y exigencias del medio ambiente (Fontana, 1992). Ese ambiente externo que nos rodea y acompaña está formado por los hogares, las escuelas, las instituciones públicas, las comunidades, las vecindades, el trabajo. En este sentido Campbell (1997), señala que el estrés no sólo se enfoca en lo individual sino que se inclina sobre la red de relaciones sociales que componen cualquier forma de organización desde un pequeño negocio hasta una familia, una unidad militar, o una orden religiosa. El estrés dentro de la red social, en el lugar de trabajo amenaza al hombre en todo momento constituyendo un factor de riesgo para la organización ya que conlleva a la disminución del rendimiento y la productividad.

Driskell y Salas (1996), reportan que el estrés es un fenómeno que se da en las diferentes situaciones que rodean al individuo, pero aún más las personas pasan la mayor parte de su vida en el trabajo. Y es aquí donde de cada 100 personas que padecen estrés, 75 de ellas se lo deben al trabajo, es por ello que el estrés laboral merece ser tomado en cuenta para los fines de esta investigación, a pesar de que muchos autores como Ivancevich y Matteson, (1989) indican que la vida laboral y no laboral se entrelazan, siendo interdependientes, por lo que la distinción entre estrés relacionado con el trabajo y estrés no relacionado con éste, es artificial.

No obstante, debido a que la mayor parte del tiempo las personas lo dedican al trabajo, y éste es sustancialmente significativo en su satisfacción y en la identificación personal, es importante estudiar el estrés enfocado al ámbito laboral (Rivas, 1988; Ivancevich y Matteson, 1989).

Por otro lado, esta investigación se realizó con una muestra perteneciente al contexto laboral, donde el objetivo fue determinar los niveles de estrés, los cuales incluyen el nivel de estrés que pueden tener los individuos en sus distintos ámbitos de acción, social, laboral, personal. Es por ello que se considera relevante discutir el tema del estrés laboral, que se aborda a continuación.

ESTRÉS LABORAL

Muchas causas pueden generar estrés en el individuo, sin embargo Sherman, Bohlander, y Snell, (1999), refieren que el trabajo es la principal causa de estrés a nivel mundial, ya que en un estudio de 5300 empleados de dieciséis países en 1995, se reportó que el 54% expresó que el trabajo era la causa principal de sus tensiones. Es por ello que es de gran importancia hacer referencia al estrés en el trabajo, ya que si un individuo padece de estrés, su trabajo será menos eficiente, su salud empeorará, y su vida será menos gratificante. Las palabras estrés y trabajo van de la mano. Si hay estrés en el trabajo, el individuo se hace disfuncional en el mismo, y su conducta general a otros niveles (social, interpersonal, familiar, académico) será desadaptativa.

El estrés es uno de los principales males que padece hoy el mundo entero, el desconocimiento sobre sus causas y consecuencias dificulta no solo su estudio sino que le convierte en la variable que más afecta la productividad de las organizaciones dado que se encuentra plenamente relacionado con altos índices de ausentismo, rotación, desmotivación laboral, etc; además está asociado a enfermedades físicas y psicológicas que impiden el óptimo desempeño en las tareas y repercuten en la Salud Integral de los empleados (Arenas, 1991). En el ámbito laboral el agotamiento se manifiesta por depresión, frustración, falta de productividad, ausentismo, rotación y puede deberse a falta de satisfacción personal por el trabajo, falta de conocimiento para un buen desempeño o metas poco realistas (Sherman y cols., 1999; Robbins, 1999).

El estrés en las organizaciones es un fenómeno de moda, son muchos los cambios producto de la globalización, y muchas otras instituciones del mismo rubro con las que hay que

competir. Todos los días es necesario adquirir nuevos términos, nuevas habilidades, nuevas tecnologías para rendir en forma adecuada (Campbell, 1997). Además estrés y estrés laboral van juntos, son totalmente interdependientes, el uno no excluye al otro, sino todo lo contrario se involucran mutuamente.

Aguayo y Lama (1998), señalan que en el Reino Unido, los costos por ausentismo laboral debidos al estrés en 1987-1988, fueron de 5.000 millones de libras. En Austria la indemnización por estrés fue el 16% del total de las solicitudes por indemnización y en Estados Unidos correspondieron con un 15%. En los países bajos cada día 116 personas (una persona cada cuatro minutos durante la jornada laboral) reciben un diagnóstico de estrés, donde hay alteraciones psicológicas y físicas, producidas por situaciones percibidas como estresantes, muchas de ellas asociadas principalmente al ámbito del trabajo, y las otras situaciones asociadas a la vida en general (familia, hogar, pareja).

El estrés en el trabajo, se define como una interrelación entre las características del trabajo (las cuales son vistas como estresores) y la salud del individuo que trabaja, (Fenwick, y Tausing, 1994). Es un fenómeno que no discrimina entre los niveles de los miembros de una organización, es decir puede afectar tanto al gerente de mayor posición, así como al empleado de menor posición; todos los empleados pueden padecer el costo asociado con la presión y la angustia laboral, que son consecuencias adversas del estrés en el trabajo. Además este estrés puede estar acompañado de otras tensiones que percibe el individuo en su vida diaria. Puede ser que un individuo tenga complicaciones en su vida, esto le genera mucha tensión que lo desborda, y el resultado es que no podrá ser efectivo en el trabajo, lo que conlleva aún a más tensiones, y el individuo tendrá aún mayores dificultades para adaptarse y tener un buen ajuste psicológico (Gardner y Pierce, 1998).

Las organizaciones pagan un precio por el comportamiento laboral funcional, violento o no. El precio toma forma de costo indirecto o directo. El costo directo incluye el movimiento disfuncional del personal y ausentismo, cuidado de salud, y premios de compensación de varias categorías. El costo indirecto incluye la pobre moral e insatisfacción en el empleo (Sauter y Murphy, 1995).

Según Campbell (1997), el estrés laboral es el resultado directo de las demandas físicas y/o psicológicas asociadas con el trabajo, que alteran el nivel de funcionamiento del individuo en su empleo. El estrés laboral puede acrecentar la ejecución del trabajo hasta llegar

a un nivel óptimo, contrariamente también puede ocasionar a un empleado un riesgo de angustia si es muy intenso, frecuente o crónico.

El estrés laboral es provocado por una gran variedad de demandas laborales incluyendo riesgos específicos, roles de demandas, demandas interpersonales, y físicas. Estas exigencias pueden o no ser inherentes o necesariamente perjudiciales. En línea con la perspectiva de Lazarus y Folkman (1984), el grado de estrés provoca en una persona dependencia en la valoración cognitiva de esa demanda.

El estrés ha sido asociado a variables sociodemográficas, entre las que se encuentran, el género, la edad, el nivel educativo, el estado civil. Begley y Czajka, (1993) encontraron diferencias entre el género y el nivel de estrés en sus investigaciones, lo mismo ocurre para el nivel de instrucción donde a mayor nivel, menor estrés debido a que el sujeto cuenta probablemente con más recursos.

Begley y Czajka (1993), encuentran que la relación entre edad y respuesta de estrés es directa, a más edad, mayor es la respuesta de estrés. En cuanto al género existe asociación directa entre género y respuesta de estrés, es decir, las mujeres se estresan más que los hombres.

Ivancevich, y Matteson, (1989), reportan que los divorciados y los viudos, son más vulnerables a muchos más tipos de condiciones estresantes, que aquellos que no tienen la condición de familia desintegrada por un suceso específico (muerte del cónyuge, divorcio), es decir que los solteros, o casados. A su vez en cuanto al estado civil Campbell (1997), menciona que autores como Handy (1970) y Hall y Hall (1980), reportan que el estar casado se asocia con niveles más altos de estrés, si se les compara con los solteros, ya que tienen mayor número de responsabilidades.

Por otro lado Turner y Marino (1994), expresan que Gurin y cols en 1960, reportan que las personas no casadas o sin pareja, se encuentran en riesgo de padecer tanto estrés, como serios desordenes psiquiátricos. Con ello la relación entre el estado civil y el estrés, es contradictoria, y probablemente esta relación varíe según sea la muestra de estudio.

La carencia de control y la incertidumbre acerca de aspectos psicosociales y ambientes físicos de trabajo, en naciones industrializadas son la mayor fuente de estrés laboral (Driskell y Salas, 1996). Si el nivel de estrés es saludable o no, es determinado en parte por la

prevalencia de angustia dentro de una población trabajadora. El trabajo altamente angustiante, caracterizado por demandas excesivas de trabajo y un bajo nivel de control de empleados, posee significativamente altas tasas de enfermedad, tales como afecciones cardíacas, hipertensión; además se incrementa la probabilidad de sufrir algún tipo de trastorno psicológico (Campbell, 1997).

En este sentido, el estrés genera costos para las organizaciones; costo indirecto y directo organizacional asociado con los riesgos y enfermedades que se relacionan con el trabajo (Driskell y Salas, 1996).

EL ESTRÉS: UN ABORDAJE MULTIDISCIPLINARIO

Para Cooper y Davidson (1988), el estrés laboral y el estrés en general solo puede abordarse desde una perspectiva multidisciplinaria, que abarque todos los posibles problemas de carácter psicológico, sociológico y fisiológico producto de factores estresantes que provienen tanto de la esfera laboral-profesional específica del sujeto, como de la esfera doméstica, personal y social que lo rodea; y a su vez, se puede observar como estos factores de estrés que afectan al individuo, pueden influir, en el hogar y en el medio social del empleado estresado; es decir, se habla de un ciclo de retroalimentación, ya que los factores de estrés presentes en el trabajo pueden alterar la vida familiar y social, y viceversa. Esta perspectiva según Dela (1998), permite hablar de que el estrés es un fenómeno totalizador que abarca muchas áreas de la vida de los individuos.

Demandas Organizacionales y Estresores

Algunas ocupaciones, por naturaleza, aparecen siendo vulnerables a emanaciones estresoras del ambiente físico en donde el trabajo es desarrollado. Diferentes tipos de trabajos se asocian a diferentes estresores laborales. Selye (1965), fue entre los más atentos a cuestionar los estresores físicos. Acorde con él, existen anfitriones de agentes físicos que causan el estrés individual. Estos incluyen variaciones de temperatura; sonido y ultrasonido; ionización, luz y rayos ultravioleta; vibraciones, ráfagas de aire; compresión y descompresión; gravedad, magnetismo, electricidad, y electrostática, así como presión osmótica.

En una serie de investigaciones de la Armada de los Estados Unidos en el Atlántico y el Pacífico, encontraron que varias divisiones del barco eran desfavorables y peligrosas para el

ambiente de trabajo. Estas divisiones incluían las calderas, maquinarias y áreas de escritorios. Las claves del ambiente concerniente del equipo de investigación fueron, temperatura, ventilación, limpieza, olor, tamaño, número de personas, luminosidad, color, privacidad, ruido, y seguridad. Los autores encontraron que la pobre disposición física genera más estrés para los miembros de la tripulación y resulta en un número de adversidades individuales y organizacionales (Sauter y Murphy, 1995).

Según Álvarez y Castillo (1997), Kagan en 1977, señala que las situaciones generadoras de estrés en el trabajo son: rapidez en el trabajo, malas condiciones físicas, excesivo esfuerzo físico, problemas salariales, muchas horas extras, incomodidades en cuanto al horario de trabajo, monotonía en el trabajo, riesgos de accidentes, problemas en las relaciones con los compañeros, malas relaciones con los jefes, falta de comunicación.

En este mismo sentido Afzalur y Psenicka, (1996) reportan que Melean, en 1974; Osipon y Spokame, en 1987, conceptualizan cuatro dimensiones que señalan cómo las características laborales causan estrés. Estas dimensiones son: 1) Sobrecarga del rol: es el grado en el cual el trabajo demanda en exceso, los recursos de los empleados se agotan, no completando en forma efectiva su asignación. 2) Insuficiencia de rol: consiste en el grado en el cual un empleado si bien está adiestrado, y posee habilidades y experiencia laboral, éstas no son suficientes, o no son congruentes con sus requerimientos laborales. 3) Ambigüedad de rol: es el grado en que no son claras las prioridades, expectativas, y evaluación de criterios de un empleado. 4) Conflicto de rol: es el grado en el cual un empleado experimenta conflictos con el ejercicio de su trabajo, las demandas de su puesto y la lealtad a su trabajo.

Según Campbell (1997), entre los principales estresores organizacionales se encuentran:

- **Demandas de tareas:** una organización es una estructura básica de bloques, que es típicamente definida en términos de varias tareas y actividades. En ella existen varias tareas características de esas unidades estructurales que generan estrés en el individuo. Esto dependiendo de la categoría de la ocupación, la rutina que se observe en la labor, la ambigüedad de trabajos futuros, la interacción de las demandas laborales y la sobrecarga de trabajo.

- **Demanda de rol:** son los roles que asume el individuo. Mientras que la demanda de tareas es concerniente a actividades específicas, los factores de roles son relativos al comportamiento de los empleados, y cómo estos cumplen sus funciones en la organización.

Los roles son típicamente definidos en términos de las expectativas de comportamiento que varios individuos y grupos comunican a un individuo en el trabajo. Un set de roles es compuesto por varios individuales. Existen conflictos de roles así como ambigüedad en los roles. Los primeros ocurren en un individuo cuando una persona en el ambiente laboral comunica una expectativa acerca de cómo él debería comportarse y esta expectativa hace dificultoso o imposible cumplir otro comportamiento esperado o grupo de ellos. En cuanto al segundo, se puede decir que resulta cuando existe una inadecuada o confusa información acerca del comportamiento de roles esperados; la poca claridad o confusión de información acerca de los comportamientos esperados, puede habilitar la incumbencia a permitir algunos roles; o la incertidumbre acerca de las consecuencias de la seguridad del comportamiento.

- **Demandas interpersonales:** los estresores interpersonales en el trabajo están relacionados con las demandas de un curso social, personal y de las relaciones de trabajo en la organización. El individuo posee distintas formas de comportarse que son fuente de estimulación para algunas personas (positivamente estresantes) e irritantes para otros (negativamente estresantes). Individuos con personalidades poderosas pueden ser más estresantes para individuos sosos, carentes, aunque contrariamente también se puede dar el caso. Existen varias características individuales que las personas poseen como también varios aspectos de comportamiento grupal informal dentro de una organización. Los estresores interpersonales no deben ser confundidos con características interpersonales que son moderadores de respuestas de estrés. Los estresores interpersonales provienen de las demandas y presiones del sistema de relaciones sociales en el trabajo. Las demandas sociales son en parte relativas a los estresores previamente nombrados, pero ellos son diferentes sin que éstos se basen en comportamientos esperados. Existen cinco estresores interpersonales específicos, ellos son: estatus incongruente, densidad social, personalidad abrasiva, estilo de liderazgo, presiones de equipo, y diversidad.

Estresores extraorganizacionales: todos aquellos ajenos a la institución, pero que repercuten sobre la vida de los empleados.

- **Factores transitorios de los empleados:** como lo son, pasar de un estado de vida a otro (de soltero a casado), cambios de puesto, ascensos, proporcionan un aumento del estrés, aunque no sea para todos los casos.

Consecuencias Organizacionales Del Estrés

El estrés dentro de las organizaciones es producto de la interacción de muchas variables tanto dentro como fuera de la organización. Sin embargo lo que se puede precisar según Canino et al. (1996), es que los costos a nivel organizacional derivados del estrés son incalculables; existen pérdidas monetarias, producto de la disminución de la eficacia y eficiencia operativa, así como pérdidas asociadas a un incremento en las enfermedades físicas de los empleados, del desgaste emocional – psicológico y de los accidentes, disminuyendo la calidad de vida de los individuos.

Organizaciones e individuos establecen una relación intercambiante para mutuos beneficios, salud, y crecimiento. La salud organizacional es un estado ideal de flexibilidad, adaptabilidad, y productividad, aunque la meta nunca es el completo logro. Óptimos niveles de estrés dentro de la organización acrecientan este proceso además de que contribuyen a la salud de la organización, mientras que niveles excesivos dejan varios costos de disfuncionabilidad y costo organizacional (Sauter y Murphy, 1995). Las consecuencias del estrés van desde sentimientos de no membresía, relaciones interpersonales alteradas, hasta enfermedades psicosomáticas que ponen en peligro la estabilidad de los empleados.

Ilfeld (1976), habla de síntomas psiquiátricos que son consecuencia del estrés laboral, y estos síntomas incluyen: disturbios cognitivos (dificultad para concentrarse, recordar cosas, el fenómeno de quedar con la mente en blanco), ansiedad (que se manifiesta en temblores corporales, dolores estomacales, mareos, sentimientos de horror, temor y pánico), depresión (sentimientos de soledad, aburrimiento, sensación de no tener energía, ideación suicida), agresividad (conductas disruptivas, irritabilidad, afecto lábil).

Referente a las enfermedades, Jemmott y Locke (1984), reseñan una serie de investigaciones que relacionan las variables psicológicas y psicosociales con la adquisición y curso de las enfermedades infecciosas, entre las variables tomadas en cuenta están el estrés, los cambios de vida que generan estrés, inhibida motivación al poder, presión académica, vulnerabilidad psicológica y otras. Con ello altos niveles de estrés, incrementan la vulnerabilidad a enfermedades de tipo infecciosas.

Finalmente el estrés en las organizaciones es un atributo laboral, que amenaza la actitud de un empleado, es un riesgo para el empleado, producto de una pobre relación ambiente – persona (Afzalur y Psenicka, 1996). La tensión en el trabajo, puede observarse en una

variedad de resultados individuales, tal como un incremento en la propensión a dejar el trabajo, los síntomas psiquiátricos y un incremento en la propensión a accidentes. Además el estrés varía según las características demográficas de la población empresarial.

Lemus y Linares (1988), realizaron un estudio con la finalidad de caracterizar el estrés ocupacional y algunas variables estrechamente ligadas a éste como lo son la edad, el sexo, estado civil, la carga familiar, número de hijos, zona de residencia, la organización laboral, el departamento donde trabaja, el salario, características extraorganizacionales, necesidad de viajar frecuentemente y la personalidad del individuo; en una muestra de 183 empleados profesionales que laboran en una empresa automotriz venezolana, ubicada en Valencia, Edo Carabobo.

Los instrumentos utilizados para recopilar la información fueron el cuestionario multifactorial de autoevaluación del estrés; la escala para medir tipo de personalidad propensa o no al estrés; y además los empleados contestaron un cuestionario de datos personales. Cuantificaron globalmente el estrés ocupacional, pero además especificaron el grado de participación de los estímulos estresores, entre los cuales se destacan: la ambigüedad de rol, la asunción de roles conflictivos en el trabajo, la sobrecarga cuantitativa y cualitativa del trabajo, el desarrollo de la carrera profesional, la responsabilidad por otras personas, el clima organizacional, la estructura organizacional, el territorio organizacional, la tecnología utilizada, la influencia del líder, la falta de cohesión del grupo, las relaciones maritales y personales, la residencia, las finanzas domésticas, la estabilidad laboral y la satisfacción laboral.

Se encontró la presencia de estrés laboral a nivel moderado, y éste era explicado por factores individuales y del ambiente físico, así como por factores colectivos y organizacionales. El estrés no se debió a factores extraorganizacionales (como relaciones personales ni maritales, las relaciones con los hijos y familia, ni residencia, ni finanzas domésticas). Encontraron diferencias entre los factores percibidos como estresantes por parte de los empleados que residían en Valencia como los que habitaban fuera de ella; los que vivían allí, mostraron ser más estables laboralmente. También se encontró que los empleados no habitantes de Valencia tenían más propensión a sufrir de estrés por su tipo de personalidad; mientras que los residentes eran menos propensos.

Los indicadores variaron según el género, más no el estado civil, se encontraron diferencias entre los que viajan frecuentemente y los que viven cerca de su lugar de trabajo, entre los que tienen hijos, y quienes no los tienen, entre los que están satisfechos y los que no

lo están, entre los que perciben menor y mayor sueldo, entre los que tienen mayor y menor número de carga familiar, diferencias por edad; a mayor edad menor tendencia a sufrir de estrés. Con este estudio se comprueba que el estrés en la organización no es un fenómeno aislado, sino que está en constante interrelación con múltiples variables que acompañan día a día al individuo.

Por otro lado, el estrés laboral ejerce impresionante efecto sobre la salud y productividad del empleado. Incapacita a muchos haciendo a la organización ineficiente, ya que se ve afectado el desempeño. El estrés origina ciertos cambios fisiológicos, agota las energías de quien lo padece. Si el estrés dura mucho tiempo genera enfermedades psicosomáticas como cardiopatías, afecciones gastrointestinales, alergias, úlceras, etc. Las pérdidas cada vez son más elevadas y la herramienta más efectiva para combatir al estrés es su prevención (Schultz, 1997).

Las consecuencias negativas que el estrés puede tener para la salud se experimentan con más frecuencia dentro del campo laboral. Según Cooper y Davidson (1988), entre las manifestaciones del estrés se encuentran, la insatisfacción laboral, baja autoestima por sentimientos de constante frustración, consumo de alcohol, tabaquismo, uso de drogas, insatisfacción en las relaciones conyugales, divorcio o separación, obesidad, cardiopatía coronaria, hipertensión, jaquecas, asma, enfermedades mentales (depresión), decrementos en el nivel de rendimiento, incremento de accidentes, alteraciones generales de los estados fisiológicos.

Afzalur y Psenicka (1996), encuentran en su estudio realizado a una muestra de empresarios, que el estrés genera pérdidas tanto para el sujeto como para la organización. La salud del empleado se deteriora ante la incomodidad producto del estrés, esto representa una pérdida para la organización ya que el empleado termina con una predisposición a dejar la institución; abandona el empleo porque las demandas probablemente han excedido sus recursos, se ha producido en él un desgaste laboral que ha disminuido su satisfacción con el puesto.

Existen varias maneras para diagnosticar de dónde proviene el estrés en la organización, esto es: (a) determinando las causas de la disfuncionalidad de varios individuos u organizaciones, (b) desarrollando perfiles de estrés para individuos o grupos sometidos a riesgos, (c) recomendando y evaluando intervenciones preventivas gerenciales, y (d)

proporcionando una base para la investigación en cuanto a estrés organizacional se refiere (Afzalur y Psenicka, 1996).

Modelos de Estrés Laboral

Varios han sido los modelos explicativos del estrés dentro del contexto laboral. Daniels y Guppy, (1994), indican que en 1979, Karasek', propone un modelo de estrés organizacional llamado Modelo de Control-Demanda laboral, que supone que cuando la demanda psicológica de un trabajo es muy alta y el control que tiene el empleado sobre ese trabajo es bajo, el estado de salud disminuye, al igual que la iniciativa, lo que puede conducir al estrés.

Campbell y Campbell en 1984, elaboran un modelo cuyo fin último es la prevención de estrés en el contexto laboral, incluye fuentes o estresores laborales, la reacción o reacciones de los sujetos ante dichos estímulos, y los resultados. (Canino y cols 1996)

Ivanevich y Matteson (1989), desarrollaron un modelo integral de cuatro unidades, cada una con dos categorías para el estudio del estrés desde la perspectiva laboral. Las cuatro unidades son: la primera los antecedentes de la situación de estrés, seguido la percepción del sujeto de acuerdo a la interpretación y valoración de los antecedentes o condiciones que originan el estrés, es decir todo un proceso de percepción, evaluación en función de sus valores, creencias y situación. Luego las conductas ante los estresores y finalmente, las consecuencias de los resultados, de las conductas del sujeto. Todo esto se desarrolla a dos niveles el intraorganizacional, referido a la organización y todo su contexto, y a nivel extraorganizacional donde se enmarcan todos aquellos estresores que no tienen que ver con la organización. Y todo esto se divide nuevamente en tres niveles: individual, grupal y físico. En 1989 los autores consideran que el estrés puede ser beneficioso en el campo laboral, siempre y cuando se maneje en forma positiva o provechosa, por ejemplo, si se desarrollan planes adecuados para afrontarlo, probablemente aumente la calidad de vida del empleado (Cabrera, 1996).

En 1988 Moss, propone un modelo que incluye un sistema personal (características sociodemográficas, recursos personales), un sistema ambiental (factores organizacionales) y los eventos estresantes: todos ellos interactúan con el apoyo social que puede brindar el medio, con las evaluaciones cognitivas, y con los distintos tipos de afrontamiento.

Todos estos modelos buscan explicar el estrés laboral desde una perspectiva integrada, sin embargo, se quedan cortos, no toman en cuenta algunos elementos, miden aspectos parcelados de los mismos. La verdadera integración es necesaria para abordar los fenómenos del estrés dentro de las organizaciones.

En 1988 Cooper y Davidson (1988), elaboran un modelo de estrés profesional multifacético, en el cual presentan, cómo las variables generadoras de estrés, provenientes tanto de la esfera laboral, doméstica, social, individual, producen manifestaciones directas e indirectas del estrés. Un factor de estrés perteneciente a una esfera, puede afectar al individuo de tal forma que active cambios en otros factores pertenecientes a otra esfera.

a) La esfera individual, incluye una serie de factores que pueden actuar como factores de riesgo, predisponiendo a la persona a padecer de estrés; o por el contrario actuar como factores protectores, disminuyendo la probabilidad de aparición del estrés. Entre ellos se destacan, características genéticas, demográficas (edad, sexo, ocupación, religión, nacionalidad), capacidad de afrontamiento, personalidad tipo A o B, siendo la A la de mayor predisposición al estrés, extraversión o introversión, neurosis, acontecimientos vitales significativos, etc.

b) La esfera laboral, se compone de seis factores, cada uno integra varios elementos. El primer factor lo constituyen variables generales, entre ellas las demográficas, (edad, sexo, el número de años de trabajo, posición), las obligaciones del cargo, las funciones de supervisión, etc. El segundo factor está formado por todas aquellas variables inherentes al puesto de trabajo, aquí se destacan las características ergonómicas o físicas insatisfactorias del trabajo, el trabajo por turnos el cual es un factor de estrés habitual, que altera los ritmos neurofisiológicos de los empleados generando cambios en la temperatura corporal, el índice metabólico, y los niveles de azúcar en la sangre; sin embargo Seyle (1965) indica que en algunas ocasiones este tipo de trabajo produce menor estrés físico, a medida que los individuos logran adaptarse al puesto de trabajo. La carga del trabajo es otra variable que puede ser generadora de estrés; el trabajo excesivo, ya sea a nivel cuantitativo o cualitativo (considerarlo muy difícil), se asocia a mala salud profesional; por otra parte el trabajo insuficiente, termina por convertirse en monótono, aburrido, rutinario, también se asocia a mala salud, además de que la falta de interés reduce la capacidad de reaccionar ante alguna situación que así lo requiera. El peligro físico es otro factor inherente al cargo, trabajos de altos riesgos generan altos niveles de estrés; pero este puede atenuarse si el empleado siente que está debidamente preparado y capacitado para ejercerlo.

El tercer factor se asocia a las funciones de la organización, el estrés se refiere a los conflictos de función o rol (este caso se da cuando las exigencias son contradictorias), ambigüedad de rol (conflicto entre funciones), responsabilidad respecto a otros trabajadores y su seguridad, y las delimitaciones institucionales.

El cuarto factor está asociado con el desarrollo de la carrera profesional, dentro de esta categoría se ubican la percepción de ascensos excesivos o insuficientes, la inseguridad en el puesto de trabajo, la incertidumbre sobre el futuro profesional, la congruencia entre la posición y los valores propios, la satisfacción con el puesto, y percepción de un salario justo.

El quinto factor representa, el campo de las relaciones laborales entre los miembros de la organización, las cuales actúan como factores protectores ante el impacto del estrés. La falta de apoyo social por parte de colegas, supervisores, y subordinados, puede convertirse en un factor de estrés laboral. Por el contrario un alto grado de apoyo social por parte de los compañeros, alivia la tensión laboral.

El sexto y último factor de la esfera laboral son la estructura y la atmósfera institucional, aquí se observan que la política interna de la organización, la exclusión de la participación en la toma de decisiones, la falta de consultas efectivas, la rigidez de las políticas del departamento, son variables potencialmente generadoras de estrés.

c) La esfera doméstica, es aquella que resulta una de las más importantes para el individuo, está marcada, por todos aquellos vínculos significativos del sujeto, así que cualquier divergencia en esta área, afecta considerablemente a la persona que la sufre. La dinámica familiar, las relaciones conyugales, las relaciones con los hijos, la inquietud de la familia respecto de la seguridad, el ambiente del hogar, las preocupaciones financieras, las fases de desarrollo de cada miembro, y la percepción o no de apoyo social del cónyuge, o amigos, son los factores de estrés pertenecientes a esta esfera. La falta de apoyo social, por parte de amigos y familiares es importante como elemento predictivo de la aparición de problemas emocionales.

d) La esfera social, incluye factores como la alienación y anomia, presiones sociales, la posición social, la religión, la vida urbana, el tipo de vivienda, la conducción de vehículos automotores, la influencia de la publicidad, medios de comunicación, los contactos y actividades sociales la característica que comparte todas las variables ya mencionadas, es que forman parte de las actuales sociedades industrializadas.

Una vez fusionadas todas las esferas, en constante interrelación, se obtienen una serie de manifestaciones producto del estrés, que van desde alteraciones físicas (cardiopatías coronarias, úlceras), psicológicas (insatisfacción laboral, rotación, ausentismo), hasta sociológicas (incremento en la propensión de accidentes). Con estas manifestaciones, la salud del individuo corre peligro.

Otro de los modelos, es el propuesto por Canino y cols (1996), como modelo integral para la evaluación del estrés (ver Anexo B) este modelo considera la relación entre el individuo, su entorno y los costos derivados del estrés, es un modelo amplio, que intenta responder a la teoría y a los hallazgos empíricos; proponiendo que cada uno de los elementos puede ser medido. Es un modelo que engloba al estrés en general, considerando cada una de las esferas dentro de las cuales se desenvuelve el individuo.

Emplean como marco de referencia la perspectiva relacional planteada por Lazarus y Folkman (1986), también incluye al modelo de Labrador y Crespo (1993), y el de Sandín (1995). Por ser considerado un modelo completo esta investigación se apoya en este modelo, por incluir todos los elementos que se asocian al estrés, y por considerar a los autores antes mencionados.

Esta constituido por cinco elementos integrados en forma dinámica y coherente.

El primer elemento son los eventos situacionales que pueden actuar como generadores de estrés, ya sean organizacionales como el ambiente físico (luz, ruido, espacio); condiciones laborales individuales (sobrecargas laborales, ambigüedad de roles, satisfacción laboral y autonomía); condiciones laborales grupales (falta de cohesión, conflicto intragrupo, insatisfacción grupal) y condiciones de la organización (cultura organizacional, clima, estilos gerenciales y características del cargo). Es decir, los eventos estresantes intraorganizacionales pueden devenir del individuo, del grupo, de características físicas, de la organización en general. Por otro lado, los eventos organizacionales de carácter extraorganizacional son todos aquellos eventos ajenos al medio laboral pero que pueden afectarlo, entre ellos se encuentran las relaciones con familiares, amigos, responsabilidades económicas, vida sexual, condiciones de salud etc.

El segundo elemento son los recursos disponibles en el sujeto para hacer frente al estrés, van desde los recursos personales del empleado, como la voluntad, el estilo de vida,

fortalezas, tipo de conducta, locus de control; hasta el apoyo social que percibe el sujeto de su entorno, en el sentido de que siente que lo pueden ayudar a enfrentar situaciones difíciles, este apoyo viene de parte de la familia, amigos, trabajo, etc.

El tercer elemento es la evaluación cognitiva de los eventos que son estresantes tanto dentro como fuera de la organización. Estos tres primeros elementos, corresponden a la fase de los antecedentes del estrés.

El cuarto elemento son las expresiones del estrés como resultado de las fuentes generadoras del mismo, y de su respectiva evaluación cognitiva, es en sí la experiencia del estrés. Acá se incluyen las estrategias de afrontamiento, y los cambios globales que se producen ante esas fuentes, respuestas motoras, respuestas cognitivas, reporte de emociones, respuestas vegetativas etc. Este elemento corresponde a la fase de expresión del estrés, donde puede percibirse su presencia en el individuo

El quinto y último elemento son los costos que corresponde a la fase de consecuencias del estrés. Éstos pueden ser individuales (directos como problemas de salud, trastornos psicológicos y conductuales; e indirectos como la reducción de la eficacia, incremento en la tasa de accidentes), u organizacionales (directos como disminución de la productividad, ausentismo, rotación, huelgas. E indirectos como disminución de la motivación, decisiones poco eficaces, deterioro de la imagen de la organización). Los costos organizacionales derivados del estrés se expresan en términos de oportunidades desaprovechadas y no como errores (Canino y Guarino, 1991). Cada uno de los elementos del modelo (ver anexo B) puede ser medido a través de instrumentos psicométricos, para dar así cuenta del fenómeno en su totalidad, considerando las relaciones planteadas entre los elementos

Para medir las respuestas de estrés existen varios instrumentos, pero la tendencia de los últimos años ha sido medir a través de las listas de chequeo (Mc Cormick, 1983 c.p. Álvarez y Castillo 1997).

Las estrategias de afrontamiento constituyen un factor que media la relación entre el estrés y los factores físicos y mentales. Los individuos que utilizan estrategias de afrontamiento efectivas, se comportan en forma más eficiente menos disruptiva y por tanto sus niveles de estrés son menores (Rohde, Lewinsohn, Tilson y Seeley, 1990). Estos autores sugieren que las estrategias de afrontamiento parecen ser un factor que media la relación entre el estrés y los factores físicos y mentales; de manera que las personas que usan más efectivamente las

estrategias de afrontamiento tienen menos comportamientos disruptivos y en consecuencia sufren de menos estrés.

En 1985, Abernathy, Marrera y Writh, realizaron una investigación para determinar los factores generadores de estrés en el personal docente. Su estudio indica que impartir por parte de los maestros la disciplina dentro del salón de clases, era el factor más importante generador de estrés, considerando éste como un factor intraorganizacional, en el sentido de que impartir disciplina era percibido como una sobrecarga laboral.

En 1989, Aranguibel, realiza una investigación de clima organizacional y nivel de estrés en una muestra de 181 profesores universitarios provenientes de la UCAB, la USM, la USR, y la USB; los instrumentos usados fueron el Inventario de Clima Organizacional de Litwin y Stringer, y un Inventario de Tensión Emocional; y observaron que el clima organizacional generaba altos niveles de estrés. Con ello una situación intraorganizacional como lo es el clima, afecta e incide sobre el estrés laboral.

En este mismo sentido, durante 1996, Cabrera, realizó una investigación con una muestra de 110 sujetos docentes, provenientes de tres instituciones privadas de educación superior, cuyo objetivo era evaluar la relación entre el clima organizacional, niveles de estrés y costos individuales directos. Los instrumentos empleados fueron, el Cuestionario de Clima Organizacional diseñado por Likert en 1961; la Escala de Situaciones de Estrés diseñada por Kanner et al. en 1981; el Cuestionario de Respuestas de Estrés de Grünther y Huber, (1980), y el Cuestionario de Costos Individuales Directos de Cabrera (1996). Sus resultados avalan que el clima organizacional es una variable antecedente intraorganizacional, sobre la cual pueden variar las respuestas de estrés, si el clima tiene tendencia a ser autoritario, presionante, con supervisión excesiva, los niveles de estrés son más altos; y a su vez es el clima el que explica o incide directamente sobre los costos individuales. Se infiere a partir de este trabajo que las respuestas de estrés generadas por un tipo de clima pueden propiciar determinados costos individuales; estos resultados vienen a apoyar una parte del modelo propuesto por Canino y col. en 1996.

Canino y Angelucci (1994), en un estudio realizado sobre el riesgo asociado a hipertensión arterial, en 850 estudiantes (543 hombres y 307 mujeres) de la Universidad Simón Bolívar de Caracas, encontraron la asociación directa positiva entre las puntuaciones de situaciones de estrés y las de excitabilidad individual. Con ello se explica que la percepción y presencia intensa de estresores puede desencadenar mayores respuestas de estrés que vienen

a desencadenar problemas de salud, alterando de esta forma la adaptación de los individuos al medio circundante.

Considerando el contexto de la presente investigación en el área de la Salud Ocupacional, se tomó como marco referencial el modelo de estrés organizacional de Canino y col., 1996 y su postura teórica, ya que describe e integra varios elementos que se asocian al fenómeno complejo del estrés cuando se analiza en el ambiente organizacional. Solo se tomaron en cuenta algunos elementos de los propuestos y así mismo las relaciones sugeridas especialmente, al incorporar otra serie de variables, como Compromiso Organizacional, Locus de Control, Apoyo Social, Género, Antigüedad, Edo. Civil, y Edad, en la relación fundamental que se pretende clarificar entre Estrés y Compromiso Organizacional.

Con la información precedente, un individuo es vulnerable a enfermarse tanto física, como psicológicamente, debido al estrés. Los niveles inadecuados de estrés alteran la salud del empleado, entendiendo salud no como la ausencia de enfermedad, de ahí que la Organización Mundial de la Salud (OMS) en 1990 defina a la misma como “un estado de completo bienestar físico, mental y social, no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades” (Taylor, 1999).

Sin embargo, no siempre altos niveles de estrés llevan necesariamente al deterioro del individuo, el grado de afectación de un individuo ante las situaciones estresantes, depende no sólo de sus posibilidades de afrontamiento, también depende de ciertos factores protectores tanto internos como externos al individuo; dichos factores protegen al individuo de los resultados adversos del estrés. Estos factores son el locus de control, el tipo de personalidad, el control percibido (interno), y el soporte social (externo). En conclusión existen factores tanto protectores como de riesgo que pueden atenuar o exacerbar el estrés. Estos factores de riesgo y protectores, acompañan al individuo en su vida y en especial en el ámbito del trabajo que es el principal ambiente generador de estrés. Y especialmente dentro del trabajo, existen otros factores que pueden atenuar o exacerbar el estrés. Dentro de éstos están las actitudes del empleado hacia su lugar del trabajo, entre ellas está el denominado Compromiso Organizacional.

COMPROMISO ORGANIZACIONAL

El Compromiso Organizacional es un concepto que durante las últimas dos décadas ha recibido atención muy especial, hoy en día es un término ampliamente usado por gerentes, científicos sociales y científicos de la conducta (Mowday, Porter y Steers, 1982). Con el incremento popular del concepto de compromiso se observa una proliferación de focos, definiciones, tipos y medidas (Mathieu y Zajac, 1990).

El constructo de Compromiso Organizacional ha crecido en popularidad en las literaturas de la Psicología Industrial y Organizacional. En este sentido Hrebiniak y Alutto (1972), señalan que la diversidad de estudios existentes sobre compromiso organizacional hace más difícil y complicada la elaboración de un concepto y de una validación empírica.

Para O'Reilly y Chatman (1986), el escaso consenso en la investigación sobre el compromiso y todo lo que éste implica sea en definición, medición, y evaluación empírica, se debe a las fallas que existen al diferenciar cuidadosamente entre sus antecedentes y sus consecuentes y las diversas conceptualizaciones que se encuentran en la bibliografía.

Mowday et al. (1982), señalan que tanta ganancia en información sobre este fenómeno se debe a las notables implicaciones que tienen los empleados con sus organizaciones. El estar comprometido con la organización los hace más elegibles a recibir recompensas tanto externas como el salario, seguros, beneficios, e internas como la satisfacción laboral y una mejora en las relaciones interpersonales; todo esto incrementa la posibilidad de aparición de conductas positivas y prosociales dentro de la empresa. Es necesario que los empleados estén comprometidos sobre todo cuando se encuentran en posiciones importantes de alto nivel para que así realicen sus deberes en función de los beneficios de la organización.

Son muchos los que han explicado el constructo, su definición, desarrollo y determinado sus antecedentes y consecuentes (Mowday, Steers y Porter, 1979). El concepto ha recibido mucha importancia a nivel de estudios empíricos colocándolo como antecedente, consecuente y variable correlativa de otras variables dentro del ámbito laboral y social (Mathieu y Zajac, 1990). El compromiso organizacional ha sido asociado a una gran cantidad de variables que van desde variables personales, hasta aspectos más laborales de las estructuras organizacionales.

Las múltiples investigaciones en el área conducen a justificar que existe poco consenso del significado de compromiso organizacional y éste termina por ser un constructo de carácter

multifacético donde lo más productivo es reconocer su complejidad en vez de seleccionar una aproximación sobre otra (Meyer y Allen, 1997).

Entre las definiciones encontradas en la literatura sobre compromiso organizacional, se encuentran:

- Becker (1960): el compromiso de un individuo se da cuando una persona vincula intereses percibidos con una consistente línea de actividad.

- Etzioni (1961, c.p. Hall, 1983): el compromiso organizacional, está caracterizado por tres componentes, el alienativo (acomodación y aceptación de las normas de la empresa), el calculativo (contratos, pensiones que atan a los trabajadores a la organización) y el moral (desarrollo del deber contribuir con la empresa, si las organizaciones desarrollan un compromiso moral, la participación de los empleados es mayor). La conexión con la organización es moral y se da por congruencia entre valores del individuo y la organización. Esta postura es congruente con la de Becker (1960) y Hall, Schneider y Nygren (1970).

- Grusky (1966): describe el compromiso como la naturaleza de la relación de los miembros hacia el sistema como un todo.

- Kanteer (1968): el compromiso organizacional es la voluntad del actor social de dar energía y lealtad al sistema social. La adhesión del sistema personal a las relaciones sociales las cuales son vistas como autoexpresivas. A su vez es el resultado de la vinculación del sistema personal y organizacional; las necesidades de los dos sistemas aseguran el efectivo funcionamiento. Los problemas de los subsistemas requieren el compromiso de los miembros: continuidad, cohesión y control social.

- Hall, et al. (1970): es el proceso mediante el cual los individuos son integrados a las metas de la organización.

- Porter y Smith (1970): el compromiso organizacional se caracteriza por una fuerte creencia y aceptación de las metas y valores de la organización, una voluntad para ejercer un esfuerzo considerable en nombre de la organización; y un deseo de mantener el número de miembros en la organización.

- Para Sheldon (1971): es una orientación activa y positiva hacia la organización.

- Kiesler (1971): lo define como la voluntad de cumplir con normas y valores, así como la voluntad de permanecer dentro de la organización.

- Hrebiniak y Alutto (1972): fenómeno estructural que ocurre como resultado de transacciones individuales u organizacionales.

- Según Buchanan (1974): compromiso es la aceptación afectiva de los objetivos y valores de la organización a fin de proveer mayor seguridad en el individuo. Es la conexión afectiva con los valores y las metas de la institución laboral, a fin de proveer mayor seguridad al individuo. Aquí la conexión con la organización es afectiva. Sugiere tres elementos del compromiso: a) la identificación que es la vinculación afectiva a los objetivos y valores de la organización, b) el interés que es la vinculación afectiva con un rol en relación con los valores y objetivos, c) la lealtad que consiste en una vinculación afectiva a la organización por su propio valor.

- Weiner y Gechman (1977): se permiten conductas socialmente aceptadas que exceden las expectativas de normativa pertinente al objeto del compromiso.

- Salancik y Pfeffer (1978): es un modo de ser en el cual el individuo enmarca sus acciones y a través de estas acciones, las creencias que sostienen su actividad o interés.

- Cook y Wal (1980): es el orgullo de la organización, internalización de objetivos (identificación), más la voluntad de realizar esfuerzos personales para la organización (interés), más el afecto, la vinculación y el deseo de permanecer como miembro (lealtad).

- Morris y Sherman (1981): orientación activa y positiva hacia la organización. El compromiso organizacional, se da cuando una persona, vincula intereses extraños con una consistente línea de actividad.

- Mowday et al (1982): fuerza relativa de la identificación de un individuo con la organización y su interés por ella.

- Bowlby en 1982: explica que el compromiso organizacional es un vínculo entre el individuo y la organización y surge gracias a un proceso de identificación con las actitudes, valores y metas de la organización, estos elementos son percibidos aceptados e incorporados

al esquema cognitivo del empleado formando parte de él. La conexión es psicológica y varía entre los sujetos.

- Wiener (1982): la totalidad de presiones normativas internalizadas para actuar de tal manera que se llenen los objetivos de la organización.

- O'Reilly y Chatman (1986): definen el compromiso como un lazo psicológico que vincula al individuo con la organización.

- Marsh, Balla y MacDonald (1988): el empleado comprometido considera moralmente correcto permanecer en la compañía, sin importar cuanto impulso o satisfacciones le dé la compañía durante años.

Todas estas definiciones indican que desde hace cuatro décadas aproximadamente se habla de compromiso organizacional como un constructo particular distinto a otros constructos psicológicos como motivación o involucramiento conductual con la organización (O'Reilly y Chatman, 1986).

Las definiciones anteriores son diferentes entre sí, pero sin embargo algunas de ellas poseen elementos comunes. Por ejemplo muchas definiciones resaltan la idea de la unión o enlace del individuo con la organización, la alienación de sus normas, la aceptación de sus valores y metas, y el deseo de trabajar para el beneficio de la organización; en fin una identificación con la empresa y por ende un sentimiento de lealtad hacia la organización.

Ante tanta diversidad conceptual, García en 1988, realizó una reseña acerca de las diferentes definiciones del concepto de compromiso organizacional presentes en las distintas bibliografías y las agrupa en tres perspectivas: la psicológica, la de intercambio y la sociológica, siendo éstas las posturas teóricas representantes de la década de los 80.

La perspectiva psicológica enfatiza la unión entre el individuo y la organización y describen el compromiso como una orientación activa y positiva hacia la organización. Bajo esta perspectiva se reúnen las definiciones de Grusky (1966), Hall, et al. (1970), Sheldon (1971), Buchanan (1974), Morris y Sherman (1981), Mowday et al. (1982) y O'Reilly y Chatman (1986). Esta perspectiva contó con el apoyo de Spector (1985), quien considera la importancia de tener dentro de la organización a individuos involucrados y conectados psicológicamente ya

que esta conexión estimulaba e incrementaba las conductas cooperativas, altruistas, y de ayuda entre los empleados.

La perspectiva de intercambio ve al compromiso como un resultado de transacciones continuas del inducir y la contribución entre la organización y sus miembros. Autores como Becker (1960), Hrebiniak y Alutto (1972) y Weiner y Gechman (1977) apoyan esta definición.

La perspectiva sociológica enfatiza en la voluntad del actor social en dar su lealtad al sistema social sosteniendo firmemente las creencias de dicho sistema. Cuando se unen los dos sistemas el individual y el organizacional se asegura el funcionamiento efectivo en función de la continuidad, la cohesión y el control social (Kanteer, 1968, Salancik y Pfeffer, 1978).

Estas tres perspectivas no son excluyentes se solapan unas con las otras pero lo definitorio para las tres y además lo que poseen en común es que involucran una unión o relación recíproca constante entre la organización y sus miembros.

Así como García (1988), realiza una agrupación de las distintas definiciones de compromiso, en 1990 Mathieu y Zajac, en base a un metanálisis que involucra el análisis de 48 estudios en el área, agrupan el compromiso organizacional en dos vertientes, cuyo fin es darle sentido a la cantidad de definiciones, tipos, e investigaciones referentes al compromiso. La base del compromiso organizacional es el nudo del empleado con la organización a la cual dedica sus servicios laborales.

La primera vertiente de estudio acerca del compromiso organizacional ha sido a través del compromiso calculado. La definición fue construida y estructurada en base al trabajo de Becker en 1960 y que concuerda con la definición de Hrebiniak y Alutto (1972), donde el compromiso calculado es un fenómeno estructural el cual ocurre como resultado de transacciones individuales-organizacionales y alteraciones en proyectos o inversiones de horas extras o sobretiempo o los acuerdos entre ambas partes. El compromiso organizacional como una disposición a participar en líneas de actividad consistentes, como un resultado de la acumulación de apuestas, es decir, como cosas de valor que el individuo ha invertido que pueden ser, tiempo, dinero, esfuerzo, que se perderían, si la actividad del empleado fuera descontinuada. Se considera que un individuo ha hecho una apuesta, cuando su decisión, referente a una línea particular de acción tiene consecuencias para otros intereses o actividades que no se asocian necesariamente con dicha decisión (Becker, 1960). En síntesis permanecer en la empresa por los beneficios que se reciben.

Mowday et al. (1982), hablan de este tipo de compromiso, llamándolo compromiso conductual, el cual se relaciona con el proceso por el cual los individuos se engranan a una cierta organización y cómo ellos enfrentan esta situación. Para Meyer y Allen (1997), el objetivo de las investigaciones realizadas bajo esa concepción del compromiso, era conocer las condiciones bajo las cuales un individuo se comprometía con una línea particular de acción (mantener el trabajo, recibir un seguro, prestaciones, por ejemplo), con una forma de comportamiento.

Considerando esta definición, los individuos llegan a estar atados a una organización porque están involucrados en proyectos de costos (por ejemplo plan de pensiones), que representan sus inversiones en la organización. Este enfoque aborda el compromiso de una manera menos afectiva y más intencional, ya que se centra en los beneficios que de la organización un individuo pueda obtener. Mantenerse en el trabajo, significa sostener una línea de actividad, formando parte de la empresa pero con intención de satisfacer otras necesidades y obtener otras ganancias.

Este tipo de compromiso es medido por una escala elaborada por Hrebiniac y Alutto en 1972, en donde se cuantifica el interés calculado y la voluntad de cambiar las organizaciones con moderadas ventajas personales.

La segunda vertiente y la más común estudiada ha sido la referente al compromiso organizacional como una actitud. Una actitud es un juicio o una declaración evaluativa en relación con objetos, personas o hechos, compuesta por tres elementos: un componente cognoscitivo que consiste en una opinión o creencia que sostiene un individuo; un componente afectivo que es el sentimiento o emoción que despierta la actitud; y finalmente un componente conductual, que es la intención de actuar de cierta forma hacia alguien o hacia algo (Breckler, 1984, c.p. Robbins, 1996).

Para Fazio (1989, c.p. Morales, Moya, Reboloso, Dols, Huici, Marquez, Páez y Pérez, 1994), una actitud es una asociación entre un objeto dado, como lo son situaciones sociales, personas, problemas, y una determinada evaluación, siendo esta evaluación el afecto, los recuerdos y las creencias que despierta el objeto en cuestión. En la fuerza de esta asociación influyen procesos que pueden ser cognitivos, afectivos y conductuales. La consecuencia de esto será que la actitud tiene tres componentes, que constituyen la evaluación del objeto. Si el componente es cognitivo la percepción del objeto nos dará información sobre el mismo, que

será favorable o desfavorable. Si el componente es afectivo el objeto despertará sentimientos que pueden ser positivos o negativos. Y si el componente es conductual habrá tendencias o intenciones de actuar ya sea por apoyo hacia el objeto u hostilidad hacia el mismo. Las actitudes no son directamente observables, son variables latentes que son inferidas a partir de otras respuestas que son mensurables.

Según Gross (1994), existen diversas conceptualizaciones de la actitud pero pese a ello existen acuerdos en algunas de sus características, por ejemplo hay consenso al expresar que las actitudes son predisposiciones a responder a un objeto y no la conducta efectiva hacia él; las actitudes son persistentes en el tiempo aunque no inmutables; tienen cualidades direccionales, es decir tienen una característica motivacional; y por último es probable que las actitudes produzcan manifestaciones conductuales hacia el objeto como verbalizaciones, expresiones de sentimientos, aproximación o evitación.

Según Gibson, Ivancevich, y Donnelly (1997), las actitudes son determinantes de la conducta puesto que están vinculadas con la percepción, la personalidad, el conocimiento y la motivación; organizan la experiencia e influyen en las respuestas que dan los individuos a otros sujetos y a las situaciones con que se relacionan; es decir representan una predisposición a comportarse de un modo determinado. Con respecto a esta posición Gross (1994), no niega que las actitudes influyan en la conducta, pero explica que el comportamiento real dentro de una situación determinada depende específicamente de las consecuencias inmediatas de la conducta (las evaluaciones de los demás, y de las conductas usuales en situaciones similares), y de factores que influyen en la producción de un comportamiento. Por tanto la relación entre actitudes y comportamiento no es directamente causal. No siempre una determinada actitud lleva a una determinada conducta.

En este mismo sentido Morales et al. (1994), hablan del principio de compatibilidad donde refieren que si la actitud es genérica resulta poco razonable pronosticar el comportamiento específico asociado a dicha actitud; sin embargo si la actitud es específica hay mayor probabilidad de predecir la conducta que también será específica; por todo esto es más favorable referirse a las relaciones entre actitudes y conducta como relaciones probabilísticas y no como causales.

Existen tres perspectivas teóricas que han abordado la asociación de la actitud frente al comportamiento y demuestran que la relación entre ambas variables no es siempre causal: la

teoría de la disonancia cognitiva, la teoría de la percepción y la deseabilidad social (Gross, 1994; Robbins, 1996).

La Teoría de la disonancia cognitiva, se refiere a la incompatibilidad que puede percibir un individuo entre dos o más actitudes, o entre su conducta y sus actitudes. Tal incongruencia genera un estado de incomodidad en el sujeto que lo lleva a buscar estabilidad realizando un esfuerzo por reducir la disonancia.

Según Festinger (1957), las personas se esfuerzan por que haya consistencia entre sus elementos cognitivos, es decir sus creencias, valores y actitudes, y ante el malestar que genera la incongruencia la persona tiene que eliminar tal contradicción o por lo menos reducirla de forma tal que sus pensamientos sean compatibles con otros pensamientos que posea y con su conducta. Ante un estado de incompatibilidad, Reeve (1994), señala que el individuo optará por cambiar su creencia original, por cambiar su conducta, alterar algún aspecto de su entorno, o añadir nuevos elementos cognitivos.

Esta tendencia a disminuir o acabar con la disonancia está moderada por la importancia que para el individuo tengan los elementos que producen la incongruencia, por el grado de influencia que la persona considera que ejerce sobre esos elementos, y por las recompensas y beneficios que implique tal disonancia. Dentro del contexto organizacional, Robbins (1996), señala que, por ejemplo, un empleado puede resistir la disonancia porque ésta le ofrece una serie de beneficios que le ayudan a disminuir la tensión.

La teoría de la percepción (Robbins, 1996), señala que las conductas de las personas se fundamentan en la forma en que ellas perciben la realidad y no en la realidad misma, es decir en sus creencias sobre la realidad. A su vez, existen algunos factores de carácter personal que afectan la percepción como son las necesidades que tengan, las experiencias pasadas, los intereses actuales que posean, y sus expectativas.

Un sesgo que puede afectar enormemente la medición de las actitudes es la influencia de la deseabilidad social, es decir que los sujetos se comporten como se espera que lo hagan, y no como ellos quisieran comportarse en forma sincera. Es un comportamiento que busca responder a las expectativas de agentes externos sobre la producción de una conducta y que en algún momento puede realizarse a pesar de tener una actitud poco favorable hacia el comportamiento esperado (Reeve, 1994).

Las actitudes están presentes en los individuos en muchos ámbitos de su vida, desde sus hogares, hasta en sus trabajos y es aquí en su trabajo donde las actitudes juegan un papel primordial. Según Von Haller (1965), las actitudes en el trabajo son sentimientos que el individuo posee acerca de su labor y su disposición a reaccionar en un sentido o en otro ante los factores específicos relacionados con su trabajo.

Brooke, Russell y Price (1988), señalan que las actitudes son importantes en las organizaciones porque afectan el comportamiento en el trabajo. Los individuos formulan juicios que pueden ser positivos o negativos acerca del medio laboral y estos juicios inciden de forma directa en el comportamiento del individuo dentro de la organización. Para Robbins (1996) lo básico es que las actitudes hacia el medio de trabajo afecten la conducta laboral; en este sentido todo lo que hagan los empleados en el trabajo dependerá de alguna forma, de las actitudes que tengan hacia el mismo. Si sus proposiciones evaluativas son favorables sus conductas laborales serán más probablemente correctas, en beneficio de la organización. Si sus evaluaciones son desfavorables, sus conductas laborales reflejan descontento. Pero como las relaciones entre actitudes y comportamiento no son directamente causales, no siempre una actitud negativa causa un comportamiento negativo, las relaciones son probabilísticas más que absolutas (Gross, 1994).

Son tres las actitudes más asociadas al campo organizacional: satisfacción con el puesto, identificación o involucramiento con el puesto y el compromiso organizacional.

La satisfacción con el puesto es la actitud de un individuo hacia su cargo. Es la apreciación subjetiva de un individuo hacia su puesto, discrepancia entre lo que un sujeto cree que invierte en la organización y lo que cree que le están dando a cambio (Brooke et al., 1988). Una persona con un alto nivel de satisfacción en el puesto tiene actitudes positivas hacia el mismo y una persona que está insatisfecha con su puesto tiene actitudes negativas hacia él (Robbins, 1996).

Involucramiento con el puesto, o involucramiento en el trabajo se define como el grado en el cual la situación de trabajo es central para la persona y su identidad (Lawler y Hall, 1970). También es el grado en que un individuo se identifica con su cargo, sintiéndose parte de éste, asume sus responsabilidades activamente y su ejecución influye en el autoconcepto del individuo (Brooke et al., 1988). Los empleados con un alto nivel de involucramiento con el puesto se identifican con la clase de trabajo que realizan y realmente se preocupan por él (Robbins, 1996).

En 1988, Martínez realizó una investigación en una empresa de ensamblaje de interruptores al suroeste de Puerto Rico con el fin de probar su hipótesis acerca del involucramiento; propuso que éste se asociaba positivamente con la edad, con la internalidad (locus de control) y con los años de servicio; para ello utilizó una muestra de 87 empleados cuyas edades fluctuaban entre los 30 y 58 años, quienes respondieron a la escala desarrollada en 1965 por Lodhal y Kejner para medir involucrimiento en el trabajo; la escala internalidad-externalidad desarrollada en 1966 por Rotter para medir locus de control y el cuestionario de datos generales para medir edad y tiempo ocupado en su posición actual. Sus resultados señalan que a mayor edad, los empleados tienden a involucrarse más con sus trabajos, que aquellos de menor edad, y esto se debe a que las personas de mayor edad, adquieren cierta madurez, producto de largas experiencias vitales que las hacen tomar más en serio su trabajo, formando éste una parte importante de su vida, por esto se preocupan por sus empleos, al ser una parte de ellos mismos. Sin embargo el resto de sus hipótesis no fueron confirmadas.

El compromiso organizacional actitudinal definido por Mowday et al. (1982), se focaliza en los procesos por los cuales la gente llega a pensar acerca de su relación con la organización. Es la fuerza relativa de identificación de un individuo y el involucramiento de éste dentro una organización particular y está caracterizado por tres factores:

- Factor Identidad: una fuerte creencia y aceptación de los objetivos de la organización y los valores de ésta. Es una manera de pensar en la cual los individuos consideran el grado hasta el cual sus propios valores y metas son congruentes con los de la organización.
- Factor Lealtad: una complacencia, voluntad y satisfacción en ejercer considerable esfuerzo en el medio de la organización y por el bien de ésta.
- Factor Pertinencia: fuerte deseo de mantener la membresía dentro de la organización.

Esta definición actitudinal ha sido ampliamente aceptada, divulgada e investigada en el contexto organizacional (Randall, 1993), a su vez ha sido la base para definiciones posteriores como la de Blau y Boal (1989), en donde el compromiso organizacional es un tipo de actitud la cual atiende al grado en que un empleado se identifica con la organización en la que trabaja, y con las metas de ésta, y el individuo desea mantener la pertenencia a ella.

Meyer y Allen (1997), expresan que desde esta postura actitudinal, las investigaciones realizadas del compromiso tenían como objetivos demostrar por un lado, que un fuerte compromiso estaba asociado con los resultados deseables dentro de la organización, tales como una baja rotación, un bajo ausentismo, y alta productividad; por otro lado buscaban determinar que condiciones particulares se asociaban a un alto compromiso, cuáles eran las características personales y condiciones situacionales que permitían que esto ocurriera. Además estudiar si un alto compromiso protegía al individuo de variables asociadas a la salud.

Luthans y Sommer (1999), consideran que dentro del ámbito del comportamiento organizacional el impacto del compromiso de los empleados y la satisfacción de los mismos, influye considerablemente en los resultados organizacionales, es decir en el ausentismo, rotación, y productividad, pudiendo alterar la salud general de las instituciones.

Desde este punto de vista el compromiso organizacional representa la lealtad hacia la organización. Los individuos dan algo de sí a su empresa, ponen sus esfuerzos voluntarios para contribuir con el buen rendimiento y funcionamiento de la organización (Mowday et al., 1979).

El compromiso visto de esta manera implica una relación activa en la cual un miembro se compromete con la empresa y está deseoso de contribuir al bienestar de la organización, se identifica y se involucra con ella. (Mowday et al., 1982).

El compromiso va más allá de una simple relación con la institución. Todas las organizaciones necesitan que sus miembros se comprometan y realicen su trabajo para el buen rendimiento de la empresa y más aun cuando los miembros ocupan posiciones importantes (Mowday et al., 1982). Los individuos con altos niveles de compromiso hacia la organización no sólo se identifican con la misma, sino que también exhiben una mayor disposición de esforzarse en beneficio de la organización y hay deseo de permanecer en ella (Peccei y Rosenthal, 1997). Y los individuos con alto compromiso, están por lo general más satisfechos, y por tanto son más saludables.

Muchos han sido los instrumentos contruidos, para medir esta actitud laboral todos tienen como meta operacionalizar la definición conceptual de compromiso.

En 1972 Hrebina y Alutto elaboran un cuestionario para medir interés calculado o la voluntad de cambiar la organización por moderadas ventajas personales. En 1974 Buchanan

construye una escala para medir la identificación del empleado con los objetivos y valores de la organización, el interés del rol, y la lealtad del individuo con la institución.

García (1988), reporta que Franklin en 1975 y London y Howart en 1978, elaboraron unos instrumentos para medir la voluntad de la persona para cumplir con los valores y las normas, así como la voluntad de permanecer en la empresa. Es decir son cuestionarios para medir las obligaciones entre el individuo y la organización.

En 1979, Mowday et al., elaboran la versión final (cuya primera versión fue en 1970) del Organizational Commitment Questionnaire (OCQ) para medir el compromiso organizacional actitudinal, considerando tres dimensiones del mismo: la identificación con la organización, la lealtad y el sentimiento de pertenencia hacia la misma. A partir de las definiciones de cada dimensión los autores del OCQ redactaron un conjunto de reactivos para medir el constructo en cuestión. Fue elaborado porque el concepto de compromiso era objeto de análisis de los sociólogos quienes consideraban primordial entender el comportamiento de los individuos en su empresa u organización de trabajo (Mowday et al., 1979). Este instrumento ha sido uno de los más utilizados a nivel mundial, durante la década de los ochenta y principio de los noventa, reportando altos coeficientes de confiabilidad (Randall, 1993).

El instrumento (OCQ), tiene dos versiones una larga de 15 ítems, la otra breve de 9 ítems, ambas en base a una escala Likert, que van desde 1: totalmente en desacuerdo, hasta 7: totalmente de acuerdo. En el primer estudio (versión larga) se examinaron nueve muestras de nueve empresas distintas con un total de 2563 sujetos. La muestra estuvo formada por 569 empleados públicos, 243 empleados universitarios, 382 ingenieros, 115 gerentes de compañías autónomas, 60 psiquiatras, 59 asesores gerenciales y 605 miembros de compañías telefónicas. El análisis del cuestionario reporta coeficientes alfa de Cronbach que van de .82 a .93, lo que indica una alta confiabilidad (Mowday et al., 1979).

Todas las definiciones de compromiso encontradas en la bibliografía se asientan en alguna de las vertientes (calculado o actitudinal) anteriormente mencionadas las cuales a su vez, no son completamente distinguibles porque las mediciones de una incluyen elementos de otras, pero sin embargo aunque no son totalmente excluyentes son lo suficientemente distintas como para permitir comparaciones entre ellas. Según Mathieu y Zajac (1990), los miembros de una empresa pueden acercarse a la organización bien sea estableciendo relaciones de intercambio (compromiso calculado) o desarrollando actitudes orientadas a seguir permaneciendo en la organización (compromiso actitudinal).

El compromiso organizacional, no es una variable que se presenta sola dentro del contexto laboral, existe un sin número de variables que la determinan, así como una gran cantidad de variables que son determinadas por este constructo.

En 1983 Ferris y Aranya, reportan que el tipo de organización, las oportunidades alternativas de empleo, la satisfacción laboral, la edad, el género, el estado civil, la educación y la posición determinan el compromiso organizacional y a su vez éste determina la intención de rotar y la rotación actual. Esto lo comprobó, en una muestra de 2.478 contadores norteamericanos y canadienses, los cuales respondieron a la versión larga del OCQ y a 4 ítems del instrumento elaborado por Hrebiniack y Alutto (1972).

En 1985 Lincoln y Kalleberg, usando 6 ítems del OCQ, en una muestra de 4.567 trabajadores en 52 plantas manufactureras en Indianapolis y 3.735 trabajadores en 46 plantas japonesas, señalan que el compromiso del empleado está determinado por el país, la estructura de la organización, la edad, el género, educación, estado civil, posición del trabajo, y el contexto de la planta.

Luthans, McCaul y Dodd (1985) encuentran que el compromiso está determinado por el país, la edad y la posición. Encuestaron (con el OCQ versión larga), a 1.818 norteamericanos, 176 japoneses, y 302 coreanos. Los resultados indican que los norteamericanos y los japoneses son más comprometidos en su trabajo que los coreanos. Sin embargo, para los tres países a mayor edad, mayor compromiso, y a mayor posición, el compromiso es más alto.

Aranya, Kushnir, y Valency en 1986, aplican la versión larga de OCQ a una muestra de 2.350 personas provenientes de empresas financieras de Estados Unidos y Canadá, con la finalidad de probar la hipótesis de que el compromiso organizacional está determinado por el tipo de ocupación, la satisfacción laboral, edad, género, posición y el nivel de instrucción. Sus resultados fueron significativamente congruentes con sus hipótesis.

En 1989 Jans, utiliza una mezcla de ítems proveniente de varios instrumentos, obteniendo así una escala de 8 ítems, provenientes 4 del OCQ de Mowday et al., 3 de Jans, y 1 de Godwin. Dicha escala fue contestada por una muestra de 1885 oficiales militares australianos, obteniendo que el compromiso estaba determinado, para esa muestra en particular, por valores militares, perspectivas de carrera, estrés, interés por la tarea, por la edad, estado civil, el rango militar, y la antigüedad.

Barling, Wade y Fullager, en 1990 realizaron una investigación, usando una muestra de 305 personas, las cuales eran educadores y miembros del equipo administrativo de un colegio en Ontario; estas personas contestaron la versión abreviada del OCQ, encontrando que su compromiso organizacional, estaba determinado, por la influencia de la edad, la posición, la satisfacción laboral, el clima organizacional, y el interés por su trabajo.

Ante tanta diversidad de variables con las que se relaciona el compromiso organizacional, Mathieu y Zajac (1990), exploraron los antecedentes, las asociaciones con otras variables, y las consecuencias del compromiso, usando la técnica del metanálisis. En un total de 48 trabajos, se reportan 26 variables clasificadas como antecedentes, 8 como consecuentes y 14 como correlaciones.

Entre los antecedentes se encuentran las características personales (edad, sexo, educación, estado civil, posición social, posición organizacional, competencia personal percibida, habilidad, salario, ética protestante del trabajo, nivel del trabajo, antigüedad), los roles (ambigüedad de rol, roles conflictivos, sobrecarga de rol), características del trabajo (variedad de habilidades, autonomía de la tarea, desafío, finalidad del trabajo, relaciones líder-grupo, cohesión de grupo, independencia de la tarea, estructura inicial del liderazgo, consideración del líder, comunicación del líder, liderazgo participativo), características organizacionales (tamaño de la organización, centralización organizacional).

Por su parte, entre los consecuentes del compromiso están el desempeño laboral, ejecución, apreciación del desempeño de otros, el comportamiento de rotación, percepción de trabajos alternativos, intención de abandono, intención de buscar otro empleo, asistencia.

Los correlatos, o variables que covarían con el compromiso son, la motivación externa e interna, los valores organizacionales, valores personales, el interés por la tarea, el estrés, el compromiso ocupacional, la satisfacción laboral, supervisión, compañeros de trabajo y su apoyo, salario, etc.

En 1975 Aranya y Jacobson realizaron un estudio con una muestra de 756 personas donde querían probar la hipótesis de que existía una relación entre compromiso y edad. Sus resultados apoyan su hipótesis, encontrando que las personas de mayor edad tienden a estar más comprometidas con la organización. Estos mismos resultados apoyan los encontrados por Meyer y Allen (1984), quienes reportan que los trabajadores más viejos llegan a estar más

comprometidos a una organización por una variedad de razones, que incluye satisfacción con sus trabajos, el ejercicio de mejores posiciones y porque así justifican cognitivamente su permanencia en una organización; estos resultados fueron obtenidos usando un cuestionario de datos personales, el OCQ, en su versión larga, y el cuestionario de Meyer y Allen; la muestra utilizada fue de 64 estudiantes de psicología para un primer estudio, y 222 empleados a tiempo completo de departamentos administrativos de la ciudad de Ontario, para el segundo estudio.

Existen diferencias en el compromiso, no sólo por la edad, sino por el sexo del empleado. Arnol y Felman (1990), reportan, que las mujeres suelen ser más comprometidas que los hombres.

En lo referente al estado civil Mathieu y Zajac (1990), hallaron que los casados suelen tener más compromiso calculado que los solteros, quizás sea porque los empleados casados tienen una carga financiera más pesada que los individuos solteros. Sin embargo los solteros tienen mayor compromiso actitudinal que los casados, y eso se debe a que los solteros tienen mayores oportunidades de sentirse atados afectivamente a la organización, porque trabajar es su rol principal y no tienen un mayor número de responsabilidades a diferencia de los casados que tienen más responsabilidades con su familia. Y al estudiar la relación del compromiso con la variable antigüedad, encontraron que los individuos con más años en la empresa, se sienten más comprometidos, posiblemente sea por la probabilidad que tienen de adquirir inversiones más grandes.

Algunas de estas mismas relaciones fueron encontradas, en un estudio realizado por Wetzel y Gallagher (1990, c.p. Randall, 1993), en una muestra de 1.096 trabajadores de una compañía de ventas, obteniendo relaciones significativas entre el compromiso y el sexo, la edad, la satisfacción laboral, el estado civil, a partir del instrumento OCQ y cuestionario de datos personales.

Lachman y Aranya en 1986, investigaron la relación entre el compromiso, las características personales, las características de la organización, el compromiso ocupacional, las expectativas, las intenciones de rotar y la satisfacción. Utilizando la versión larga del OCQ, en una muestra de 2.026 contadores canadienses, encuentran que el compromiso es antecedido por las características de la organización, el compromiso ocupacional, y expectativas de trabajo. A su vez la satisfacción laboral, y las intenciones de rotar son consecuentes al compromiso. No se encontraron relaciones significativas con respecto a las características personales (edad, sexo, estado civil).

Las investigaciones encontradas sobre el compromiso en Venezuela, indican que un alto compromiso está determinado por una alta congruencia entre los valores individuales y los valores organizacionales; estos resultados son reportados por Giménez en 1998, quien estudia el comportamiento de estas variables, en una muestra de 220 empleados de una empresa petrolera ubicada en la ciudad de Caracas. Los instrumentos utilizados fueron el Cuestionario de Congruencia entre valores organizacionales e individuales elaborado por el autor y el OCQ en su versión corta de 9 ítems.

En 1998, Cardozo y Goncalves estudian la relación entre el compromiso organizacional y la rotación voluntaria del personal mediada por el efecto de variables sociodemográficas (edad, sexo, posición jerárquica, nivel de instrucción, tiempo en la organización y salario). Los instrumentos utilizados fueron el OCQ en su versión larga, el Cuestionario de Compromiso Organizacional de Meyer y Allen y un cuestionario de datos personales donde se anexaba una pregunta relacionada con la intención de abandonar la empresa. La muestra fue de 315 sujetos pertenecientes a tres empresas privadas del área metropolitana de Caracas. Los resultados del análisis indican que las mujeres reportan mayor compromiso; a mayor nivel de instrucción mayor compromiso, mientras más antiguo el empleado mayor compromiso, a mayor jerarquía en la empresa mayor compromiso, a mayor salario mayor compromiso. En cuanto a la relación compromiso-rotación, se encontró que el grado de compromiso organizacional del empleado se asocia a una actitud favorable hacia la empresa y ésta influye en la rotación de personal. Por ende sea cual sea el compromiso (afectivo, de continuidad, normativo), si la actitud es desfavorable, probablemente incrementen los índices de rotación.

Hacia un Modelo de Compromiso Organizacional

A comienzos de los años ochenta Meyer y Allen comenzaron a conducir sus investigaciones sobre compromiso, decían que ante tanta diversidad era necesario darle orden y definición a tanta información sobre el tema. Específicamente en 1984 llevaron a cabo una conceptualización de la medición del compromiso organizacional que trajo a relucir los trabajos de Becker (1960), Mowday, Porter y Dubin (1974), Mowday et al. (1982), con ello y en un intento de unificar todas las definiciones, concluyen que éste es un constructo multifacético, elaborado por muchos autores, pero en busca de reagrupar toda la información recabada en sus distintas investigaciones en el área, elaboran un concepto preciso que busca contener la mayor información posible. En 1997 Meyer y Allen en su libro "Commitment in the Workplace"

definen el Compromiso Organizacional como una actitud que expresa la orientación de un individuo hacia la organización, al reflejar su fidelidad, identificación o participación en la empresa.

Todo el trabajo de Meyer y Allen, refleja el deseo de ilustrar cómo las inconsistencias e incongruencias tanto en la conceptualización como en la operacionalización del compromiso, generan mucha confusión e interferencia en la comprensión final del constructo.

El compromiso en el trabajo intenta responder preguntas y preocupaciones que surgen en los trabajadores y su relación con las organizaciones y cómo éstas influyen en el comportamiento y porvenir de los trabajadores, así como en la efectividad de las mismas (Meyer y Allen, 1997).

En la presente investigación la postura teórica a asumir respecto al Compromiso Organizacional es el modelo de Meyer y Allen (1997) ya que es uno de los más contemporáneos, difundidos y completos (recoge la mayoría de las definiciones escritas acerca de Compromiso Organizacional) y por demás, utilizado en la medición del Compromiso Organizacional (Meyer, comunicación personal Noviembre, 1999).

El empleado comprometido es aquel que permanece en la organización en las buenas y en las malas, va al trabajo regularmente, trabaja todo el día (y a lo mejor más), protege los intereses de la empresa, comparte los objetivos de la compañía etc. Aunque la empresa le proporciona un cargo para ocupar el tiempo y un sueldo por éste, es poco probable que estos incentivos por sí solos hagan del trabajador un individuo que cumpla con todas las características de un empleado comprometido (Meyer y Allen, 1997).

Meyer y Allen (1997) hablan en sus trabajos de un modelo teórico de compromiso el cual ha evolucionado porque a lo largo del tiempo se le han agregado nuevos elementos que hacen que su elaboración teórica sea mucho más completa.

En 1990 Meyer, Allen y Gellatly, usan los términos compromiso Afectivo y compromiso Instrumental (o conductual) para caracterizar dos visiones del constructo compromiso organizacional. Estas son dos visiones de un mismo constructo y no dos tipos distintos de compromiso, que tradicionalmente eran los propuestos por Becker (1960), Hrebiniak y Alutto (1972), y Mowday et al. (1982), en donde los elementos definitorios eran la fuerza de identificación de un individuo implicado en una organización particular, la aceptación de sus

metas, el esfuerzo por realizar una buena ejecución por el beneficio de la empresa, el deseo de permanencia, y tendencia a engancharse en una consistente línea de actividad por la percepción del costo de esta.

El compromiso afectivo e instrumental, si bien son ambas reflejo de un mismo constructo donde se enlaza al individuo con la organización, son ópticas relativamente distintas.

El compromiso afectivo señala que los empleados permanecen en la organización porque les agrada, es decir un individuo con un fuerte compromiso afectivo permanece en la empresa porque quiere hacerlo, a diferencia del compromiso Continuo o Instrumental o Conductual, en donde los empleados permanecen sólo porque lo necesitan. Los antecedentes y consecuencias de cada uno de estos compromisos son probablemente distintas (Meyer et al, 1990).

Para medir estas dos visiones de compromiso en 1984 Meyer y Allen, elaboran dos escalas, la escala de Compromiso Afectivo y la escala de Compromiso Instrumental. Tiempo después las escalas se fusionan en una.

En 1987 McGee y Ford, señalan que a partir de sus estudios, los ítems de la escala de Compromiso Instrumental, indican la presencia de dos factores, Sacrificio Personal de permanecer en la organización y Percepción de otros empleos Alternativos. Ambos reflejan el curso específico del costo asociado con la actividad. Se llega a la conclusión que el compromiso Instrumental no es un constructo unitario. El sacrificio personal consiste en el interés en mantenerse dentro la organización, por el alto sacrificio que implicaría dejar la empresa, esto se asocia con la concepción de Becker (1960), ya que se refleja los posibles costos potenciales de abandonar la organización (Cohen, 1999). La falta de alternativas constituye la percepción que tienen los trabajadores de que existen pocas opciones atractivas de empleo. Para Cohen (1999), esta dimensión parece representar cogniciones o ideas de retiro del lugar de trabajo.

Evidencia de estas dos dimensiones son reportadas también por Meyer, Allen y Gellatly en 1990 y por Dunham, Grube y Castañeda en 1994.

UN MODELO DE TRES COMPONENTES

Finalmente, para hablar de un modelo teórico de compromiso organizacional, su origen se fundamenta en tres temas: unión afectiva, costo percibido y obligaciones (Meyer y Allen, 1986)

La aproximación más prevalente al compromiso organizacional en la literatura es aquella en donde el compromiso es considerado la unión afectiva, emocional con la organización de tal manera que el individuo fuertemente identificado se involucra y disfruta su membresía con la organización. Esta visión fue tomada por Kanteer (1968), quien describe que en las empresas se da si las condiciones son óptimas el compromiso es de cohesión, en donde tras la unión hay un fondo de afectividad. También Buchanan (1974) expresa en su definición que los empleados se unen por afecto a los objetivos y valores de la organización por su propio interés, aparte de su valor puramente instrumental.

Esta visión también fue representada por los trabajos de Mowday et al. (1979), quienes asumen que el compromiso es una fuerza de identificación del individuo con su institución laboral (Allen y Meyer, 1990). Este tipo de compromiso es medido por el instrumento desarrollado por Mowday et al., en 1979 (OCQ).

En el costo percibido, el compromiso es visto como una tendencia de comprometerse en una línea de actividad consistente, de este lado estarían las definiciones de Becker (1960) y Hrebiniak y Alutto (1972). El afecto juega un papel mínimo, la prioridad se encuentra en los beneficios asociados con la participación continua y los costos asociados con la renuncia. Allen y Meyer (1990), señalan que para Stebbins en 1970 refiere que el costo percibido consiste en el conocimiento de la imposibilidad de elegir una identidad social diferente debido a los inmensos castigos en el cambio. Es medido por una escala desarrollada por Ritzar y Trice en 1969, modificada por Hrebiniak y Alutto en 1972, que requiere que los encuestados indiquen la probabilidad de renunciar a la organización dados varios incentivos para hacerlo (ejemplo: incrementos en los pagos, status, libertad, oportunidades de promoción).

Obligación y responsabilidad moral es la aproximación al compromiso como la creencia acerca de la propia responsabilidad con la organización. Esta concepción está basada en las definiciones de Wiener y Gechman (1977), donde los individuos exhiben una serie de conductas debido a que creen que es correcto y moral hacerlo, han internalizado las obligaciones y por tanto deben cumplirlas. El empleado considera moralmente correcto permanecer en la

compañía sin importar cuanto impulso o satisfacciones le dé la compañía durante años. La única medición de este compromiso basado en la obligación en la literatura es la escala de tres premisas usada por Wiener y Vardi (1980), donde se les pregunta a los encuestados hasta qué punto sienten que una persona debe ser leal a su organización, debe hacer sacrificios por ella y no debe criticarla.

El modelo de compromiso desarrollado por Meyer y Allen durante 1987 a 1991 está compuesto por las tres aproximaciones nombradas anteriormente, las cuales son tituladas: compromiso Afectivo, de Continuidad (o Conductual) y Normativo, cada uno por separado es considerado como un estado psicológico particular que se desarrolla como resultado de diferentes experiencias y que tienen diferentes implicaciones en el compromiso laboral, pero que todos en simultáneo caracterizan la relación del empleado con la organización y tienen implicaciones sobre las decisiones de continuar o no siendo miembro de la misma. A su vez los tres deben entenderse como componentes distinguibles en vez de tipos de compromisos actitudinales ya que el compromiso de un individuo con la organización refleja cada uno de estos tres estados psicológicos. (Meyer y Allen, 1997).

Los empleados con compromiso afectivo fuerte permanecen dentro de una organización porque quieren hacerlo, aquellos con un compromiso de continuidad fuerte permanecen porque necesitan hacerlo, y aquellos con un compromiso normativo fuerte lo hacen porque sienten que deben hacerlo (Allen y Meyer, 1990).

Los individuos pueden emplear cada uno de los estados psicológicos en varios grados; por ejemplo algunos empleados pueden sentir una fuerte necesidad y una fuerte obligación de permanecer pero no desean hacerlo, y también puede ocurrir que empleados permanezcan sólo porque quieren y no porque lo necesiten o tengan la obligación de hacerlo. La suma neta de los tres estados da el compromiso de una persona dentro de la organización (Meyer y Allen, 1997).

Para Meyer y Allen (1997) cada uno de los componentes del compromiso organizacional se desarrolla en forma independiente, en función de los antecedentes y de las conductas que se esperan resulten del compromiso.

En el modelo multidimensional que presentan los autores (ver anexo C), se observa que el compromiso está determinado por antecedentes que pueden ser proximales y distales. Entre los antecedentes más distales están las características organizacionales (tamaño, estructura, clima), características personales (variables demográficas, valores, expectativas), experiencias

de socialización (culturales, familiares, organizacionales), prácticas gerenciales (selección, adiestramiento compensación), condiciones ambientales (tasa de desempleo, responsabilidades familiares, estatus). Las causas distales determinan el compromiso a través de su influencia en las causas más proximales.

Entre los antecedentes más próximos se encuentran las experiencias del trabajo (ámbito de trabajo, características laborales, relaciones, participación, apoyo, justicia), estados de rol (ambigüedad, conflictos de rol, sobrecarga), contrato psicológico (intercambios económicos y sociales). Con ellos existen factores estructurales, ambientales y disposicionales que se mezclan para dar forma a las actitudes de los empleados dentro de las organizaciones.

Ante estos antecedentes surgen una serie de variables de proceso relacionados con el afecto, el costo, y las normas. Estas variables son los mecanismos mediante los cuales se supone que operan las variables antecedentes. Los procesos asociados con el afecto son la atribución, la racionalización, la satisfacción de necesidades, satisfacción laboral. Los relacionados con las normas son las expectativas y las obligaciones. Y finalmente, los procesos asociados a los costos son las alternativas y las inversiones. A partir de estos procesos aparecen entonces los componentes del compromiso y en base a estos surgen las consecuencias las cuales se agrupan en retención (rotación, intención de rotación), conducta productiva (asistencia, desempleo, ciudadanía) y bienestar del empleado (salud psicológica, salud física, estrés, desarrollo de carrera) (Meyer y Allen, 1997).

Compromiso Afectivo

Más específicamente, los antecedentes del compromiso afectivo son características personales (variables demográficas y variables de disposición o carácter), características del trabajo, experiencias organizacionales, siendo los antecedentes de experiencia laboral u organizacional los de mayor influencia, debido a que en base a ellos se consolidan las necesidades del individuo para que se sienta cómodo dentro de la organización, apoyado y competente con el rol laboral (Allen y Meyer, 1990).

Con respecto a las variables demográficas, Mathieu y Zajac (1990), y Cohen (1999), encuentran que la edad y el compromiso afectivo, están relacionadas positiva pero débilmente, lo que señala que probablemente los empleados de mayor edad tengan experiencias más gratificantes que los más jóvenes. La antigüedad también se asocia positivamente con el

compromiso afectivo, pero la correlación es débil (Mathieu y Zajac, 1990). Para Meyer y Allen (1997) es posible que los miembros de una empresa que tienen largo tiempo en ella desarrollen apego a la misma o que sea necesario adquirir cierta experiencia en el trabajo para apegarse emocionalmente a la organización. En 1993 Allen y Meyer, reportan que es posible que la asociación entre compromiso afectivo y antigüedad esté mediada por la edad, ya que cuando se elimina parcialmente la edad de la relación entre antigüedad y compromiso afectivo las correlaciones disminuyen aún más.

En lo referente a las variables de carácter, Mathieu y Zajac (1990) reportan que aquellos empleados con mayor compromiso afectivo eran aquellos que tenían confianza en sí mismos, en sus habilidades, y con locus de control interno; sin embargo, Meyer y Allen (1997) señalan que la evidencia es escasa para decir que los empleados con características de personalidad particulares son más o menos propensos a tener mayor o menor compromiso afectivo.

El compromiso afectivo se desarrolla sobre la base de la racionalidad retrospectiva, la cual surge cuando los empleados se unen a la organización por su propia voluntad, haciendo pública su escogencia y su decisión no es fácilmente revocable, esto lo lleva a justificar sus acciones y a desarrollar apego emocional hacia la organización (Meyer y Allen, 1997). Otra variable que contribuye al desarrollo del compromiso afectivo son las experiencias de trabajo que los empleados encuentran satisfactorias, entre estas experiencias están la sensación de sentirse apoyados (apoyo social) y sentir que son tratados con justicia (Allen y Meyer, 1990). En este sentido, se habla del proceso de satisfacción de necesidades, que en la medida que ocurra se forma el compromiso afectivo sobre la base de experiencias psicológicamente gratificantes, como lo son el cumplimiento de las expectativas del empleado y el alcance de las metas.

Compromiso de Continuidad

Los antecedentes de este componente del compromiso organizacional son las alternativas y las inversiones. Allen y Meyer (1990) señalan que en la medida en que los empleados tienen mayores alternativas referentes a oportunidades de empleo disponibles su compromiso de continuidad será más débil si se les compara con aquellos que pensaron o creyeron que sus alternativas eran pocas, cuyo compromiso o deseo de permanencia en la empresa era mayor. En síntesis, las oportunidades de empleo estaban negativamente correlacionadas con el compromiso de continuidad. A su vez, si estas alternativas son

atractivas y factibles, los empleados manifestarán un menor compromiso (Whitener y Walz, 1993).

Con respecto a las inversiones, se encuentra que en la medida que el empleado posea elementos de valor en la empresa, como pensiones, acciones, formación adquirida, su compromiso de continuidad será mayor.

Mathieu y Zajac (1990), encuentran que la edad y la antigüedad, determinan el compromiso de continuidad, lo explican, argumentando, que un empleado que ha invertido años de trabajo en la empresa es común que haya producido ciertas inversiones y por ende su compromiso calculado será más fuerte. Sin embargo Cohen (1999) encuentra que ni la edad, ni la antigüedad tienen relación con el compromiso de permanencia (continuidad), pero a su vez manifiesta que se requiere mayor investigación en el área.

El compromiso de continuidad o conductual o también llamado de permanencia, se desarrolla a partir del reconocimiento de la magnitud o número de inversiones que el individuo hace y una falta de alternativas percibidas, ya que a menor cantidad de alternativas que los empleados crean disponibles, más fuerte será su compromiso de continuidad con su empleo actual; la idea final gira en torno a que el compromiso de continuidad se desarrolla como una función de varias inversiones que el empleado hace, las alternativas de empleo que este cree que existen y lo que podría perder si deja la organización (Meyer y Allen, 1997).

Finalmente, el compromiso de continuidad se desarrolla como resultado de cualquier acción o evento que incremente los costos de abandonar la organización, considerando que el empleado reconozca que se ha incurrido en dichos costos.

Compromiso Normativo

Los antecedentes del compromiso normativo son experiencias individuales antes de (socialización, cultural-familiar) y después de (socialización organizacional) entrar en la organización (Allen y Meyer, 1990; Holton y Russell, 1999). Esto sugiere que el compromiso normativo se desarrolla sobre la base de los procesos de socialización temprana. Se genera cuando se produce una internalización de las normas que guían el curso de la acción en el trabajo y la recepción de beneficios crea un sentimiento de obligación que orienta al empleado a involucrarse con la empresa sacrificando incluso sus intereses personales. Para Dunham et al.

(1994) los valores personales y las ideologías, favorecen el desarrollo de una obligación a permanecer en el trabajo.

El apoyo organizacional, es otra variable que pudiese asociarse con el compromiso normativo aunque en menor grado que su asociación con el compromiso afectivo, es decir, algunas experiencias positivas dentro la organización influyen los sentimientos de apego emocional, al mismo tiempo que influyen los sentimientos de obligación con la empresa. (Dunham et al., 1994).

Para Meyer y Allen (1997) el compromiso normativo se desarrolla sobre la base de un contrato psicológico entre el empleado y la organización, esta concepción la toman de Schein quien en 1982 menciona la idea de este contrato el cual no es formal sino subjetivo e implica la existencia de varias expectativas por parte de los elementos involucrados: este contrato no es eterno, sino cambiante, en función de las necesidades tanto del individuo como de la organización.

El modelo de los tres componentes señala que los componentes afectivos, de continuidad y normativos son estados psicológicos que caracterizan las relaciones de las personas con la entidad en cuestión y que tienen implicaciones en la decisión de permanecer involucrada con ésta. En este sentido, se ha encontrado que el compromiso organizacional incide directamente sobre el desempeño laboral, los comportamientos de rotación y el ausentismo (Allen y Meyer, 1990). Pero por otro lado Meyer y Allen (1997), reportan que si bien los tres componentes del compromiso correlacionan negativamente con la intención de rotación, cada componente pudiese tener consecuencias por separado, las cuales se agruparon en dos categorías conducta productiva y el bienestar del empleado.

La conducta productiva es producto generalmente de un fuerte compromiso afectivo, y en menor medida del normativo. Sin embargo, se encuentra que un alto compromiso de continuidad se asocia a una conducta laboral inapropiada, porque los empleados se perciben atrapados en una situación laboral, donde no hay alternativas, ante ello surge la frustración, la rabia, seguido de conductas disfuncionales, que pudiesen llegar a afectar su salud. Con relación al bienestar del empleado, no se puede afirmar una causalidad determinante, de que el compromiso afecte directamente el bienestar del empleado la información al respecto es divergente y confusa. Se conoce que existen asociaciones entre el compromiso y el bienestar (estrés, interferencia), pero es necesario abocarse a la investigación, para aclarar las relaciones, sobre todo si son directas, o indirectas.

El Cuestionario de Compromiso Organizacional propuesto por los autores surge a partir de la operacionalización de las definiciones de los tres componentes, afectivo, conductual y normativo; fue administrado a un grupo de hombres y mujeres de varias empresas canadienses. A partir de allí se seleccionaron algunos ítems y la distribución de las respuestas fue en base a una escala Likert de acuerdo y desacuerdo, de 7 puntos para cada ítem. De 24 ítems la escala pasó a tener 18 ítems, 6 ítems que representan cada componente del compromiso (Meyer y Allen 1997).

Este modelo propuesto resultó empíricamente válido al realizar un estudio en 1989 en una muestra de 114 gerentes de la industria de servicios de alimentos y gerentes de distritos en Canadá, en donde obtuvieron en su análisis factorial confirmatorio la presencia de tres distinguibles componentes del compromiso organizacional, por eso mediante la unión de los tres aspectos es que puede entenderse de forma multifacética el constructo de compromiso organizacional. Los resultados del estudio señalan que el compromiso está determinado por la edad y la posición, paralelo a que el compromiso determina el desempeño laboral.

En 1998 Cardozo y Goncalves, reportan en su estudio, (utilizando este instrumento en una muestra de 315 sujetos), la presencia de dos factores y no tres como lo indican otras investigaciones. El primer factor presenta elementos que incluyen sentimientos de obligación por mantenerse dentro de la empresa como consecuencia de la internalización de normas, producto de la socialización familiar y cultural; a su vez presenta elementos referidos a los costos que representan para el empleado el hecho de abandonar el lugar de trabajo; por ello este factor se llamó Componente Normativo Conductual. El segundo factor llamado Componente Emocional del Compromiso, está representado por elementos relativos a la identificación, sentimientos del empleado hacia la empresa.

Popeer y Lipshitz (1992 c.p. Cardozo y Goncalves, 1998), realizaron un estudio con la población de las Fuerzas de Defensa Israelí, cuyo objetivo era analizar las posibles relaciones entre los tres compromisos; sus resultados apuntan hacia señalar que el compromiso afectivo estaba altamente relacionado con el normativo, ya que la preferencia individual por el trabajo en términos emocionales estaba ligado al significado social y familiar, donde se exaltaban los valores de la sociedad. Por otro lado el compromiso de continuidad se asociaba con el normativo, porque permanecer en el trabajo proveía ciertos beneficios, lo que conllevaba a que los individuos internalizaran sus normas.

Por otro lado Meyer, Paunonen, Gellatly, Goffin, y Jackson (1989), realizaron un estudio con una muestra de 114 gerentes de la industria de servicios de alimentos y gerentes del distrito de Canadá, encontrando que el compromiso tanto el afectivo, como el de continuidad se relacionan significativamente con el desempeño laboral. Así, también encuentra que los estados del compromiso varían en función de la edad y la posición en el trabajo.

Una vez conocidas las variables que anteceden y que son consecuentes del compromiso, entendido éste como un constructo multifacético, se encuentran una serie de variables que correlacionan con dicho constructo. Una de esas variables es el estrés, cuya presencia en altos niveles, puede alterar la salud del empleado, y la salud de la organización.

Además se encuentra que las relaciones entre las dos variables anteriormente estudiadas no se dan en el vacío, sino que también se encuentran asociadas con otras variables. La literatura apoya la hipótesis de que el locus de control y el apoyo social son variables que inciden y moderan el impacto del estrés, así como influyen en el compromiso organizacional que posee un individuo, por tanto a continuación se presenta una revisión teórica y empírica de estas variables.

LOCUS DE CONTROL

El locus de control, según Rotter (1966), se desarrolla a partir de la teoría del aprendizaje social, en la que se considera que la conducta en una situación determinada, es una función de la expectativa, además del valor del reforzamiento en dicha situación. Para Rotter, una persona con locus de control externo es alguien que no percibe que los refuerzos provenientes del entorno donde se desenvuelve, son contingentes a su propia conducta; por el contrario son la suerte, la casualidad y los otros poderosos quienes son percibidos como la causa del refuerzo. Por otro lado la persona con un locus de control interno percibe que determinados eventos o refuerzos son contingentes a su propia conducta. La percepción de las relaciones causales no se da de manera categórica en interno o externo, sino que existe un gradiente entre estos dos polos (Guglietta y Sánchez, 1991).

Levenson en 1974, propone una definición de locus de control, refiriéndose a la percepción que posee el sujeto que las recompensas y castigos recibidos están determinados por su propia acción (internalidad), o que, por el contrario, no son consecuencias de sus propios

actos (externalidad), sino producto bien sea del azar, suerte destino u oportunidad; o de los otros poderosos como lo son los ricos, políticos y los jefes.

Puertas (1990), señala que para medir este constructo de locus de control, y por lo tanto la orientación externalidad – internalidad, han sido diseñadas, un gran número de escalas, tales como la Phares en 1957, E-I de Rotters en 1966, la MIARQ de Ringelheim en 1970, “Locus de Control para niños” de Nowicki y Strinckland en 1972, Escala I,P y C de Levenson en 1973, HCL de Wallston en 1976, Children`s Health Locus of Control de Parcel y Meyer, 1978 y la Escala Multidimensional de Locus de Control de Galejs y Hegland en 1982.

Rotter en 1966, introduce la Escala I-E como instrumento válido para medir el constructo de “locus” de control. Esta escala ha sido ampliamente usada en diversos estudios, donde se ha probado su validez estructural, pero ha sido baja la correlación entre los puntajes obtenidos en ella y otras variables. Levenson (1973), desarrolla un nuevo instrumento, la escala I, P y C, donde considera la orientación interna (I) y la externa, pero ésta última está dividida en dos componentes: P y C. La P (Powerful), se refiere a la orientación de algunos sujetos externos, quienes consideran que los eventos que les ocurren se debe a la influencia de otras personas, con algún poder sobre ellos (Otros poderosos). La C (Chance, Azar) se refiere a la orientación de quienes consideran que lo que les ocurre se debe a su suerte, al azar, al destino, o a una fuerza sobrenatural, sobre la cual no tienen control. (Puertas, 1990)

A diferencia de lo anterior, en una investigación realizada por Brabander y Boone (1990) cuya muestra fue de 147 sujetos, 87 hombres y 60 mujeres, a quienes se les aplicó la escala de locus de control de Rotter, se encontró que había una relación significativa en el grado de externalidad y el género, siendo que las mujeres tienden a presentar mayores atribuciones de causalidad externa que los hombres, y la explicación de estos resultados sugiere según los autores, que la sociedad espera que las mujeres tengan comportamientos muy dependientes, y es por esto que sus puntuaciones apoyan el locus externo.

En la literatura se han reportado diferencias entre el género y la pertenencia a distintas culturas con respecto al locus de control. Una investigación de tipo transcultural realizada por McGinnikes, Nordholm, Ward, Bhanthumnavin (1974) tuvo como objetivo establecer la relación entre género y la pertenencia a una sociedad determinada con el locus de control, para ello se obtuvieron datos mediante la administración de la escala de Rotter entre sujetos pertenecientes a 5 países distintos, Australia, Japón, Nueva Zelanda, Suecia y Estados Unidos de América. La muestra estuvo constituida por 1538 sujetos en total, 719 hombres y 819 mujeres que eran

estudiantes universitarios, a excepción de los sujetos de Suecia que eran estudiantes de secundaria.

En los resultados se encontró que el género tenía un efecto significativo estadísticamente, presentando las mujeres una mayor creencia en el locus de control externo que los hombres. Con respecto al país se encontró diferencias entre Suecia y Japón y entre éstos y los otros tres países. Los sujetos de Japón y Suecia presentaban una mayor tendencia al locus de control externo.

Los autores explicaron la mayor tendencia de las mujeres a presentar un locus de control externo debido a las expectativas sociales sobre la menor posibilidad de la autodeterminación en las mujeres. Con respecto a las diferencias culturales la similitud entre Nueva Zelanda, Estados Unidos y Australia fue explicada por medio del legado cultural compartido por estos sujetos con respecto a la ética protestante y en Japón su inclinación hacia el locus de control externo puede ser entendido como consistente con la estructura de esa sociedad, en la que los individuos tienen valores de obediencia y conformidad.

Anderson (1977), realizó un estudio que tuvo como objetivo determinar la relación entre el locus de control, la percepción del estrés y las conductas de afrontamiento. La investigación fue realizada en el distrito de Pennsylvania, utilizando una muestra de 90 sujetos, que habían sido afectados por una tragedia producto de un fenómeno natural, un huracán. Tal tragedia incrementó los niveles de estrés de todos los miembros. Las personas con un locus de control interno, usaban estrategias de afrontamiento más efectivas, orientadas a la tarea, es decir actuaban, ejercían algún tipo de acción ante la situación, y sus niveles de estrés a pesar de ser elevados no lo eran tanto si se les comparaba con los sujetos cuyo locus de control era externo, cuyo estrés era mayor, y donde sus estrategias de afrontamiento eran menos efectivas para la situación.

Puertas (1990), señala que Lewis y Morinsky en 1978, en su estudio, no encontraron correlaciones significativas entre la orientación de "locus" de control y el sexo, el nivel de ingreso o la edad de las personas, iguales hallazgos reportó Levenson (1974) en su estudio, donde señaló correlaciones bajas no significativas entre la Escala I, P y C y la edad, así como con el nivel educativo.

Muchos estudios han sido soporte a la noción de que el locus de control modera los efectos adversos del estrés (Kobasa, 1979).

En un estudio acerca de la relación entre locus de control, la evaluación cognitiva de la situación y las estrategias de afrontamiento, realizado por Parkes (1984), con 171 estudiantes femeninas de enfermería, con un rango de edad entre 18 y 25 años, utilizando la escala de locus de control de Rotter; se encontró que las evaluaciones ante las situaciones estresantes y las estrategias de afrontamiento, estaban influenciados por el locus de control, es decir, que la percepción individual y juicio sobre la naturaleza específica de la situación de estrés, variaba según lo externo o interno que fuese la persona, y por ende sus estrategias de afrontamiento también serían distintas. Los sujetos con locus de control interno difieren en el tipo de abordaje que realizan de la situación, son más flexibles, y discriminan la naturaleza específica de la demanda de la situación, enfocando sus esfuerzos de afrontamiento en las estrategias más apropiadas, mientras que los externos no mostraban este patrón, su evaluación y estrategias son menos efectivas.

Härkäpää, Järviösk y Vakkari (1996), se encargaron de estudiar la relación entre distintas medidas de locus de control (locus de control general, locus de control de salud y locus de control específico a la enfermedad). Y también estudiaron la relación entre el locus de control y las estrategias de afrontamiento, tanto estrategias conductuales como estrategias cognitivas (creencias catastróficas y de auto-información). La muestra fue de 76 pacientes en rehabilitación por la condición de dolor de espalda crónico, que se encontraban en un rango de edad entre los 25 y 60 años, de los que 57% de los sujetos fueron hombres.

Los resultados señalaron que existía una relación positiva entre las dimensiones de las escalas de locus de control. Parcialmente se probaron las relaciones propuestas entre las variables. Se encontró que la creencia de estar controlado por los otros poderosos (locus externo) estaba asociada a la presencia de menos estrategias de afrontamiento adaptativas. A su vez las creencias débiles en el control personal estuvieron significativamente asociadas a las cogniciones catastróficas. Por otro lado, contrario a lo hipotetizado por los autores, el uso de estrategias conductuales estuvo asociado a las creencias en el control de otros poderosos; estos resultados se explicaron, asumiendo que en pacientes con condiciones de enfermedad crónica es más beneficioso tener creencias externas, lo que quizá refleja la necesidad de apoyo social así como las creencias en los expertos para mejorar su salud.

Jain y Lall (1996), realizaron un estudio entre el locus de control, los síntomas psicológicos del estrés, y la satisfacción laboral. La investigación, contó con una muestra de 35 practicantes de enfermería; sus resultados apoyan sus hipótesis, encontrando que, los síntomas

psicológicos producto del estrés están asociados negativamente con la satisfacción laboral, paralelo a esto encuentran que el locus externo está también asociado negativamente con la satisfacción laboral.

En 1998 Hamid y Talchan, estudiaron las relaciones entre el locus de control, el estrés laboral y los síntomas del estrés en una muestra de 189 profesionales de Hong Kong. Sus resultados indican que el locus de control externo estaba asociado con el estrés laboral, el locus interno actuaba protegiendo al sujeto de un exacerbado estrés.

APOYO SOCIAL

De acuerdo al enfoque de Lazarus y Folkman (1986), el Apoyo Social es un recurso disponible en el entorno que el individuo puede cultivar y utilizar.

Payne y Jhones (1987), ha propuesto que el apoyo social debe incluir varios elementos primarios: 1) dirección, según el apoyo social sea aportado, o recibido, o ambos a la vez. 2) disposición en cantidad y calidad, y utilización real de los recursos. 3) descripción/evaluación de la naturaleza del apoyo social, 4) contenido del apoyo que puede ser emocional, instrumental, informativo o valorativo. 5) redes sociales que constituyen la fuente de apoyo, la familia, los amigos íntimos, los vecinos, los compañeros de trabajo y los profesionales.

Brown, Brady, Lent, Wolfert y Hall (1987) y Brown, Alpert, Lent, Hunt y Brady (1988), refieren que el apoyo social, es el balance realizado por el individuo entre el apoyo recibido de los demás para cubrir sus necesidades y el que el individuo cree necesitar.

El apoyo social, puede ser definido como la habilidad de ayuda por parte de supervisores, compañeros, miembros de familias y amigos cuando es necesario (Afzalur y Psenicka, 1996). Es un conjunto de percepciones de los sujetos sobre la disponibilidad de fuentes de ayuda instrumental, emocional e informativa en su entorno (Katz, 1995). Puede ser considerado, el apoyo social como un flujo de comunicación entre personas envueltas emocionalmente, donde entre ellas se goza de ayuda instrumental y de contención afectiva (Daniels y Guppy 1994).

Una definición más reciente es la elaborada por Taylor (1999), donde el apoyo social consiste en la información recibida de los otros significativos (familiares, amigos, compañeros de trabajo), acerca de que se es amado y estimado como parte de una red de comunicación y

mutua obligación por parte del grupo social, como padres, cónyuge, amigos y comunidad en general.

El apoyo social tiene un efecto beneficioso sobre la salud, ya que la red social que acompaña al individuo provoca en el sujeto apoyado experiencias positivas y estables. Los individuos se sienten queridos y receptores de afecto, promoviendo salud y bienestar ya que incluso puede actuar a nivel neuroendocrinológico; esto puede ayudar a evitar las experiencias negativas. Esta explicación del efecto del apoyo social es conocida como la hipótesis del efecto principal (Cohen y Willis, 1985).

El apoyo social favorece la salud psíquica y física, bien sea porque se relaciona negativamente con el comienzo de enfermedades u otros problemas de salud, o bien porque facilita la recuperación de los pacientes con algún tipo de trastorno (Adler y Matthews, 1994).

Pacheco y Suárez (1997) realizaron una investigación probando un modelo de ruta con las relaciones entre variables sociodemográficas (edad, género, nivel socioeconómico, año y tipo de carrera), psicosociales (apoyo social, depresión) y la salud autopercebida. La muestra estuvo conformada por 669 estudiantes con edades comprendidas entre 16 y 37 años de la Universidad Católica Andrés Bello.

Los resultados de esta investigación mostraron que el apoyo social de amigos puede ser considerado como un factor protector, pues se relaciona con un mayor bienestar, menor depresión y disturbios del sueño. A su vez encontraron que la edad, ser del género masculino y la presencia de síntomas de humor depresivo se encuentran asociadas a la presencia de mayores alteraciones de salud.

Cohen y Willis (1985) reportan que existen diferentes tipos de apoyo social: aquel que proviene de amigos y familia en la cual se suele expresar al individuo lo mucho que se le aprecia y se le acepta a pesar de sus dificultades, este es el apoyo social emocional. Se habla de apoyo social informativo cuando se le ayuda al sujeto a resolver problemas, o situaciones problemáticas. La amistad, compañerismo y otras relaciones interpersonales de afiliación son un tipo de apoyo, la persona participa con ellas en actividades de corte recreativas, agradables y sanas. El apoyo financiero económico y aquel que provee recursos materiales que es el instrumental. Todos los tipos de Apoyo Social, ayudan a reducir el estrés, claro los tres primeros hacen más agradable la vida del individuo por lo tanto su incidencia sobre la respuesta de estrés es mayor. Cohen, (1988), refiere que el apoyo social puede ser agrupado como, el

apoyo social recibido y apoyo social percibido, en este sentido están de acuerdo con Lazarus y Folkman (1986).

Lazarus y Folkman (1986) indican que el apoyo puede estar referido a apoyo emocional, apoyo tangible y apoyo informacional. El apoyo emocional consiste en contar con alguien en quien se pueda confiar. El apoyo tangible se refiere a los materiales disponibles, préstamos y ayudas directas. El apoyo informacional es aquel que permite orientar los actos del individuo o vías a tomar. Además los autores definen dos clases de apoyo social. El primero es el real el cual se le ofrece a la persona, el segundo es el percibido, el cual la persona percibe que está percibiendo.

Brown y cols (1987, 1988), plantean cuatro factores o dimensiones que dan una visión más amplia del concepto, de apoyo social, ellos son: 1) aceptación y pertenencia, que se refiere al grado de necesidad de afiliación y estima, lograda a través de la aceptación y el respeto de las demás personas, así como un sentido de pertenencia al grupo y la comunicación compartida con los demás. 2) asistencia en la evaluación y el afrontamiento, que se refiere al apoyo emocional, esperanza y ayuda, en la que el entorno le asegura al individuo que sus sentimientos son normales; además, le ayuda a una interpretación positiva de la situación y del futuro brindándole información acerca de cómo afrontar esta situación. 3) guía cognitiva y comportamental, que implica que el ambiente puede servir como guía cognitiva y comportamental por medio de una retroalimentación directa al individuo o a través del modelaje respecto al comportamiento y sentimiento que son apropiados y que deben ser adoptados. 4) asistencia tangible y ayuda material, que es el tipo de ayuda física, material y de servicios que se le puede brindar al individuo, tales como bienes, dinero, bonanzas.

Existen otras dimensiones según las cuales puede ser visto el apoyo social. La primera dimensión a la cual se refiere Taylor (1990), es la estructural, la cual se refiere a los lazos que los individuos establecen con otros y en particular al número de relaciones o roles sociales que la persona tiene, la frecuencia de sus contactos, la densidad y multiplicidad de vínculos. La otra dimensión de la cual habla Barnett y Gotlib (1988) es la funcional, la cual se refiere a las cualidades de las relaciones sociales que implican aspectos como la estima, el apoyo tangible, la dedicación y tiempo.

Turner y Marino, 1994 señalan que en torno al apoyo social, tres constructos son especificados: recursos de apoyo en redes, conducta de apoyo, y apoyo percibido subjetivamente. Según la opinión de los autores, el apoyo social es un fenómeno que envuelve

elementos objetivos (eventos actuales y actividades), tal como elementos subjetivos y que es entendido en su significado por instituciones sociales y contextos que requieran la consideración de redes sociales y recursos a través de los cuales se pueda percibir apoyo social.

El apoyo social y las variables sociodemográficas también han sido asociadas. Al respecto, se ha encontrado en relación al género, que las mujeres tienden a percibir más apoyo social que los hombres (Taylor, 1990).

Considerando la variable edad, el menor nivel de apoyo es percibido por los sujetos entre 18 y 25 años de edad y el mayor nivel lo muestran sujetos entre 35 y 45 años. En relación a las variables edad y género se tiene que las mujeres mayores de 35 años reportan menores niveles de apoyo por parte de sus parejas con relación al apoyo que percibían cuando eran más jóvenes, igualmente estas mismas personas perciben mayor apoyo por parte de su familia.

Los hallazgos empíricos de Turner y Marino, 1994; con respecto a las diferencias de género y el apoyo social son variados e inconsistentes, sin embargo, otras evidencias disponibles indican una tendencia para las mujeres a experimentar más apoyo en sus relaciones que los hombres.

Wohlgemuth y Betz (1991), realizaron una investigación con una muestra de 115 estudiantes universitarios graduados, con el objetivo de estudiar la relación entre el apoyo social y el género. Se encontró que la satisfacción con el apoyo social y la percepción funcional y estructural del mismo estaban correlacionados significativamente con un menor reporte de síntomas físicos en las mujeres, sin embargo en los hombres no fue encontrada esta relación. Ellos además encontraron que el estrés percibido y el apoyo social eran buenos predictores para la salud física en estudiantes universitarias femeninas pero no en hombres.

Los estudios realizados con respecto al estado civil demuestran que las personas que poseen pareja perciben mayores niveles de apoyo social y reportan menos síntomas de salud que las que no tienen pareja (Stroebe, Stroebe, Abakounkin y Schut, 1996). Además perciben las fuentes de apoyo como más adecuadas (Turner y Marino, 1994). Así mismo el estado civil, establece diferencias en cuanto al apoyo social, en muchas investigaciones es considerado como un índice parcial de apoyo. Los hombres y mujeres casados reportan mayor confianza y perciben como más adecuados sus recursos de apoyo. Altos niveles de apoyo social percibido entre sujetos casados encuentran también Ross y Mirowsky (1989), en sus investigaciones.

Sin embargo, en los estudios realizados por Coyne y Downey en 1991, encuentran que el apoyo social es mayor en personas casadas, solo si estos se comunican con sus esposos, tienen buenas relaciones maritales, y se consideran que son un buen matrimonio. Si esto es así, el apoyo social es alto, y superior al de las personas solteras, lo que contribuye a disminuir las probabilidades de padecer de depresión, y paralelo a esto a amortiguar los efectos del estrés. Sin embargo la situación cambia si la pareja tiene un mal matrimonio, caracterizado por la poca comunicación y falta de apoyo emocional entre sus miembros, con ello se incrementan las tasas de depresión, disminuye el apoyo (si se le compara con los solteros), e incrementa el estrés.

Referente al Nivel Socioeconómico, algunos datos sugieren que sujetos de bajo nivel socioeconómico tienden a establecer relaciones interpersonales de menor calidad (Belle, 1982). Controlando otras variables demográficas el nivel de educación se encuentra positivamente asociado con el apoyo, mientras el ingreso familiar no se encuentra relacionado.

En otras investigaciones, se ha encontrado que el apoyo social percibido decrementa con la edad e incrementa a medida que se tiene mayor estatus socioeconómico. (Ross y Miorwsky, 1989). A este respecto Fischer (1982 c.p. Turner y Marino, 1994) encontró que mayores niveles de ingreso y de educación están asociados a redes más largas de apoyo social y un mayor contacto con los miembros de esas redes.

Una investigación realizada por Turner y Marino (1994), tuvo como objetivo describir la distribución del apoyo social las fuentes de apoyo en las distintas clases sociales, estado civil edad y sexo, de esta manera se partió de la hipótesis de que la estructura social tiene impacto en el apoyo social. Para ello se contó con una muestra de 1394 sujetos con edades comprendidas entre 18 y 55 años. Los resultados arrojaron que las mujeres reportan mayores niveles de apoyo que los hombres, los casados reportan mayor apoyo que los solteros y que un mayor nivel socioeconómico está asociado a mayores niveles de apoyo social. Para la distribución del apoyo social por edades se encontró que ésta era convexa, con el menor nivel de apoyo en el grupo de 16 a 25 años y los mayores niveles de apoyo en los sujetos de 35 a 45 años.

Entre los factores que reciben la mayor atención, se encuentran el estrés social el cual mantiene una relación importante con el apoyo social; el cual ha demostrado tener mucha importancia para la salud y el bienestar de las personas El apoyo social percibido es de gran

importancia para la salud y el bienestar porque representa un gran criterio para identificar acciones de contribución social y circunstancias que pueden constituirse en objetivos prometedores para la intervención.

Por otra parte, se ha encontrado que la epidemiología del apoyo social está altamente relacionada con la epidemiología de los trastornos psicológicos y el estrés emocional (Turner y Marino, 1994). El apoyo social es uno de los factores asociados a las condiciones de salud, pues constituye un moderador de los efectos del estrés y representa un recurso potencial para la adaptación del individuo. La relación entre estrés y apoyo social es intensa y significativa, a mayor oportunidad del individuo de recibir apoyo por parte de otro, menores serán los efectos devastadores del estrés. Todos los planteamientos de apoyo social llevan consigo la posición de que las personas podrían tener una moral más alta, un estado de salud más adecuado y un funcionamiento mejor, si reciben o creen que reciben apoyo social

Cohen y Willis (1985) consideran que el apoyo social puede tener dos roles importantes en la cadena causal del estrés y de la enfermedad. El primer rol consiste en que el apoyo puede intervenir entre la percepción del evento estresante y la reacción de estrés, ya sea atenuando o previniendo la respuesta al estrés, en el sentido que el sujeto siente contención por parte de un tercero y la reacción es menos intensa. En segundo lugar, el apoyo social puede intervenir en la experiencia estresante y en la aparición de una enfermedad, reduciendo o eliminando la reacción de estrés o influyendo directamente en los procesos fisiológicos.

Cohen, S. y Ashby (1985), plantean que existe suficiente evidencia de que el apoyo social puede ser un amortiguador ante el estrés, debido a que el individuo posee los recursos interpersonales necesarios para evaluar y afrontar situaciones estresantes, y que el apoyo social está relacionado positivamente al bienestar ya que el individuo está integrado a una gran red social en la que vivencia experiencias positivas regulares y tiene un rol estable. El apoyo social es un factor protector porque disminuye los efectos del estrés, al influir en las evaluaciones de una situación como amenazante o cuando el individuo recibe apoyo instrumental y porque aumenta el bienestar personal.

Para Thoits (1986), el apoyo social debería estar relacionado con las estrategias de afrontamiento ante el estrés percibido, lo que implica que el apoyo social amortigua directamente el estrés. El afrontamiento es aquello que el individuo hace para afrontar las demandas, mientras que el apoyo social es lo que otros hacen para ayudar al individuo a afrontar tales demandas. Esto significa que el individuo en función del apoyo que percibe que

tiene puede cambiar el significado de la situación, así como puede cambiar la reacción emocional ante dicha situación.

Rodin y Salovey (1989), hablan que los efectos del apoyo social, amortiguan los efectos del estrés, hacen referencia al modelo de amortiguación del apoyo social, en el cual el apoyo actúa protegiendo al individuo durante los momentos de estrés potenciando la adaptación del individuo (por ejemplo, mediante la facilitación o mejora de la conducta de afrontamiento. El apoyo social reduce el impacto del estrés: 1) eliminando o reduciendo el propio estresor (por ejemplo, la presencia de un suceso vital). 2) reforzando la capacidad del individuo para hacer frente al estresor o 3) atenuando la experiencia que el estrés ha puesto en marcha.

Otra explicación acerca del apoyo social en su relación con el estrés y la salud, es la de Bages (1990), quien se refiere al apoyo social como un factor protector ante el estrés que puede actuar como moderador del mismo. Las características personales, los elementos del ambiente, así como la percepción que el sujeto tiene de éstos, son los factores que disminuyen el impacto del estrés sobre la salud y el bienestar del individuo.

Zinder, Roghman y Sigal (1993), realizaron una investigación cuyo objetivo era observar si el apoyo social tenía algún papel moderador en los cambios de la respuesta inmune ante situaciones de estrés en 89 estudiantes femeninas. Los resultados indican que los estudiantes con mayor apoyo presentaban menos estrés percibido. Además con este estudio se evidencia el impacto del apoyo social sobre la inmunidad en los individuos sometidos a situaciones de estrés.

Daniels y Guppy (1994), elaboraron un estudio cuyo objetivo era verificar su hipótesis de que las personas con un locus de control interno, y que reciben apoyo social, tienen mayor control real sobre su empleo, y esta relación atenuaba el efecto del estrés. Su muestra estuvo conformada por 1500 sujetos pertenecientes al Instituto Contable de Inglaterra y Gales. Sus resultados indican que el locus de control interno, y el apoyo social junto con el control percibido del empleo amortiguan los efectos del estrés; y por otro lado tanto el locus interno como el soporte indican mayor probabilidad de conductas creativas y productivas.

Katz (1995) realiza un estudio cuyo objetivo fue establecer la influencia sobre la salud del estrés y el apoyo social en una muestra de estudiantes de bachillerato, pertenecientes a diversas instituciones educativas. Los resultados del estudio indican que altos niveles de apoyo

social se relacionaban con un manejo más adecuado del estrés y por tanto una mejor salud en general.

Su objetivo, consistió en realizar un estudio dentro de una organización educativa, para conocer la influencia del estrés y el apoyo social, sobre la salud física y mental de los adolescentes. La muestra estuvo constituida por 379 estudiantes de bachillerato, con edades comprendidas entre los 12 y 18 años, y de ambos sexos. Los resultados señalan que el estrés es un factor de riesgo para la salud física, y el apoyo social es una variable que si está presente atenúa el estrés, por ello el apoyo social es un factor protector de la salud.

En 1996, Afzalur y Psenicka, realizaron una investigación con una muestra de 526 gerentes y dueños de negocios, para explorar la relación entre el estrés laboral, el locus de control, el apoyo social, síntomas psiquiátricos, y la propensión a dejar el empleo. Sus resultados indican que el estrés está asociado con síntomas psiquiátricos y con la propensión a dejar el trabajo en forma significativa. El locus de control interno modera la relación entre el estrés laboral y los síntomas psiquiátricos, así como la propensión a dejar el trabajo. Sin embargo el apoyo social no modera las relaciones entre estrés, síntomas psiquiátricos y propensión de abandono laboral.

Dorman y Zapf (1999), realizaron una investigación, cuyo objetivo fue el estudio de los efectos del apoyo social de los supervisores y colegas sobre los estresores sociales del trabajo y los síntomas depresivos. Su muestra estuvo conformada por 543 sujetos con edades comprendidas entre los 16 y los 63 años, todos trabajaban en empresas de servicios públicos y privados y empresas de manufactura. En sus resultados encontraron, que, altos niveles de apoyo social por parte de los supervisores, se asociaban a un bajo impacto de los estresores sociales, y esto tenía a su vez, un efecto preventivo sobre la depresión, sin embargo los bajos niveles de apoyo social estaban positivamente asociados a la presencia de síntomas depresivos.

Meneses, Feldman y Chacón (1999), llevaron a cabo una investigación, con una muestra de 73 empleados cuyas edades oscilan entre 22 y 57 años de un Instituto de Educación Superior de Caracas, que tuvo como objetivo establecer la relación entre el nivel de estrés, el apoyo social y la autopercepción de la salud física y mental. Los resultados indican que la disponibilidad de apoyo de la pareja y el apoyo de instituciones, sobre todo de índole religiosa estaban relacionadas con una mejor percepción de salud mental, los individuos que reciben apoyo social, presentaban menores niveles de estrés. El apoyo laboral también se relacionó

significativamente, con bajos niveles de estrés y con una percepción favorable de la salud mental.

ESTRÉS, COMPROMISO ORGANIZACIONAL, LOCUS DE CONTROL Y APOYO SOCIAL

De acuerdo a la revisión previa, en una organización, pueden precisarse un conjunto de variables individuales y organizacionales que tienen diferentes niveles de complejidad, que pueden considerarse como importantes en la explicación del funcionamiento adecuado o inadecuado de los recursos humanos que laboran en una empresa, lo cual tiene un impacto en los propósitos y logros organizacionales. Es así como a continuación se hará referencia a las evidencias previas de la relación entre Estrés, Compromiso Organizacional, Locus de control y Apoyo Social, a fin de clarificar los propósitos y expectativas del presente trabajo.

Mathieu y Zajac (1990), señalan que el estrés es una variable que no antecede al compromiso, ni es consecuente de éste. Pero si reportan una correlación inversa, en donde a mayor compromiso, menor estrés.

Según Kobasa, Maddi y Kahn (1982), el compromiso protege a los individuos de los efectos negativos del estrés, debido a que les permite unir la dirección y dar sentido a su trabajo.

En la medida que hay un sentimiento de pertenencia a la empresa, hay sensación de seguridad que puede amortiguar los efectos negativos del estrés en actitudes laborales y en la salud (Mowday et al.1982).

El Compromiso es una fuente favorable de protección del estrés y sus consecuencias; en 1997 Quiñones y Ehrenstein argumentan que el compromiso es un recurso ideal que permite a los individuos resistir los efectos de la tensión en sus ambientes, eso los conecta más cerca de su red social, los empleados pueden esperar beneficiarse de los resultados de la resistencia de tensión que tal compromiso provee.

Randall, (1993), anuncia que en 1987, Baba y Knoo, utilizando el cuestionario de Moore Schedule, para medir compromiso, sobre una muestra de 300 gerentes altos y medios pertenecientes a 26 compañías de muebles a lo largo de Canadá; encontraron que el

compromiso depende significativamente del locus de control que el individuo posea, así como de la edad y género, y que un mayor compromiso actúa como amortiguador del estrés.

Martelli, en 1989 en base a una muestra de 99 oficiales de la policía tanto metropolitanos como suburbanos, estudió la relación entre el estrés policial, el compromiso y la satisfacción laboral, encontrando que la satisfacción laboral si está presente reduce el estrés policial; y si el empleado se siente comprometido la incidencia del estrés es menor.

Cummins en 1989, examinó en una muestra de 96 individuos las relaciones entre el compromiso organizacional, el locus de control, el apoyo social, y el estrés laboral. Sus análisis y resultados señalan que el rol del apoyo social, y locus de control son determinantes del compromiso y a su vez moderan el efecto del estrés en el trabajo. Reportan que el apoyo social puede aplicarse al estrés laboral solo cuando el apoyo es específico para el área laboral y cuando el locus de control del individuo es interno.

En 1990 Jamal, investiga acerca de la relación entre el estrés laboral, los estresores laborales, la conducta tipo A, la satisfacción laboral, el compromiso organizacional, los problemas de salud psicosomática y la motivación al cambio en una muestra de 215 enfermeras del hospital de Canadá. Se encontraron que las personas tipo A tienen mayor probabilidad de ser afectados ante ciertos estresores, por tanto desarrollar estrés y sufrir de enfermedades psicosomáticas. Por otro lado, se halló que a mayor compromiso es menor la incidencia del estrés laboral, al igual que, a mayor satisfacción menor probabilidad de ser afectado trágicamente por el estrés.

Witt (1990), estudia las relaciones de dos medidas de personalidad: locus de control y retraso de gratificación, con la satisfacción y compromiso organizacional. La muestra estuvo conformada por 133 estudiantes de pregrado de una universidad norteamericana. Los resultados indican que el locus de control interno se asocia significativamente con el compromiso. Existen diferencias entre los géneros, las mujeres se sienten más comprometidas que los hombres; y los hombres se sienten más satisfechos que las mujeres.

En 1993, Begley y Czajka, examinaron el efecto moderador, del compromiso organizacional y el estrés, sobre los niveles de satisfacción, intento de rotación, y salud organizacional. Utilizaron para ello 225 personas, trabajadores de la unidad de Psiquiatría, de un Hospital. Sus resultados indican, que el compromiso organizacional afecta la relación entre el estrés y la insatisfacción laboral producto directo de un trabajo no gratificante, deseos de

abandonar la empresa e irritación ante el puesto. El estrés incrementa la insatisfacción laboral, solamente cuando el compromiso es bajo.

En 1996, Leong, Furuham, y Cooper, examinaron el efecto que posee el compromiso organizacional como un moderador de la respuesta de estrés ocupacional, y cómo esta relación a su vez, se veía afectada según el tipo de personalidad A o B, el locus de control; y cómo todas estas variables afectaban la salud física-emocional de los empleados y su intención de abandonar el trabajo. La muestra utilizada fue de 106 profesionales pertenecientes a empresas públicas. Los resultados indican que los individuos con un alto compromiso organizacional sufren menos de estrés, y sus respuestas son más aceptables; a su vez los empleados comprometidos reportan mayor salud en general que los que no son comprometidos. El compromiso salvaguarda la relación con el estrés. A su vez, el estrés predice la posibilidad de contraer enfermedades tanto físicas como psíquicas, y la posibilidad de abandono del empleo. El locus de control interno está asociado con un mayor compromiso, mientras que la personalidad tipo A está más próxima a sufrir de estrés.

En base a toda la información previa se propone como objetivo, la clarificación de la relación entre Nivel de Estrés y Compromiso Organizacional, proponiendo para ello un modelo donde se pueden apreciar, otro conjunto de variables relativas al individuo, o a la conceptualización del estrés. De tal forma el modelo contempla la relación entre Estrés, Compromiso Organizacional, Locus de Control, Apoyo Social y algunas variables sociodemográficas. El interés del estudio se enmarca en el área de Salud Ocupacional, de la Psicología Organizacional como aportes para el diseño de evaluaciones y programas de prevención institucional. Se estima cuantificar las diversas relaciones entre este conjunto de variables de acuerdo a las directrices teóricas y empíricas.

MÉTODO

Problema de Investigación

¿En qué medida influyen el Compromiso Organizacional, el Locus de Control, el Apoyo Social, y las Variables Sociodemográficas (Edad, Sexo, Estado Civil, Antigüedad) sobre el Nivel de Estrés, y cuál es la relación entre estas variables?

Hipótesis General

Se pretende evaluar las relaciones, directas e indirectas, entre las variables contempladas en el siguiente diagrama de ruta:

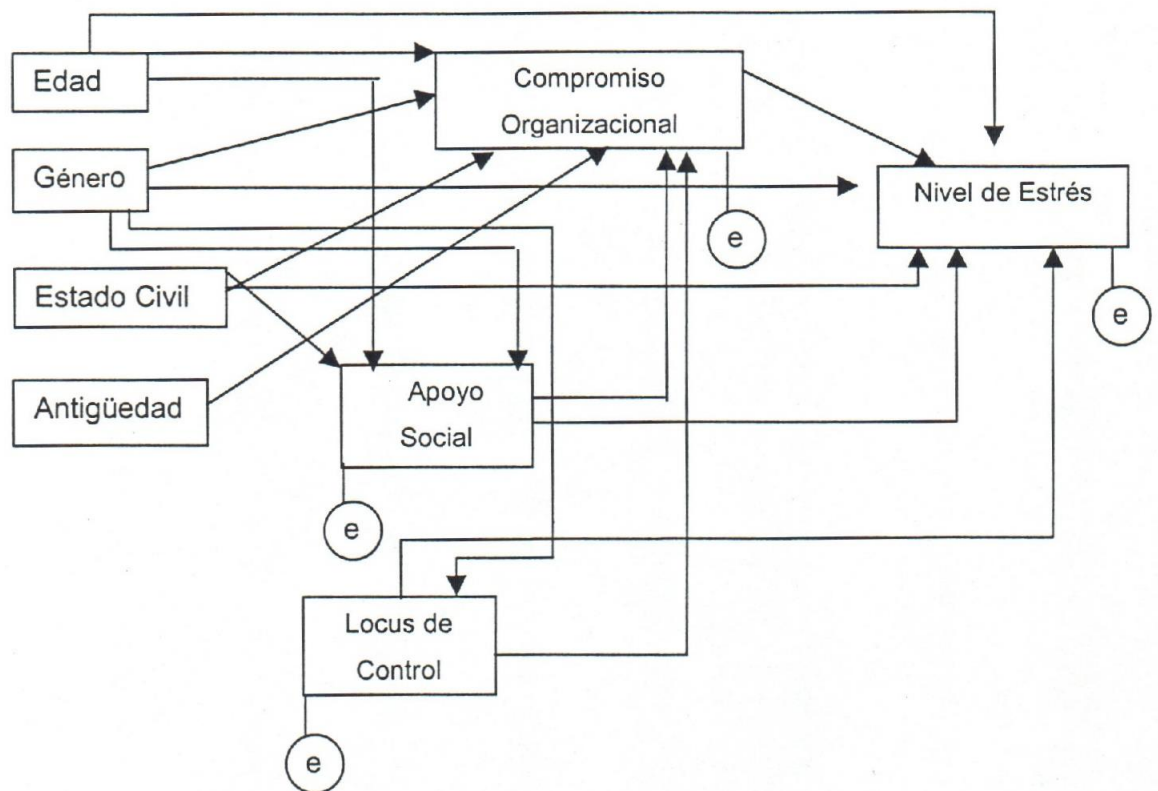


Fig. 1 Modelo Propuesto Diagrama de Ruta inicial

Variables

Variables Endógenas

1.- Nivel de Estrés

Definición conceptual: Cantidad de estrés percibido por el individuo en su entorno personal y laboral, esto incluye la percepción de las situaciones y/o eventos estresantes y la percepción de respuesta asociada con eventos estresantes (Canino y Col. , 1991).

Definición Operacional: Puntaje obtenido en el cuestionario de percepción de estresores (original de Kanner, Coyne, Schaefer, y Lázarus 1981, adaptación de Psicofisiología y Conducta Humana de la Universidad Simón Bolívar, 1988), y el cuestionario de Respuesta de estrés (original de Günther, 1980, adaptación de Canino y Col., 1994). Indicadores para cada variable.

Indicadores:

Percepción de Estresores: Tipo y Cantidad de Situaciones percibidas como estresantes (fuentes de estrés) por los individuos en su entorno personal y laboral. Esta escala considera el puntaje de intensidad generado por las situaciones de estrés presentes en el entorno.

Respuestas de Estrés: Tipo y Cantidad de expresiones cognitivas y/o fisiológicas-conductuales asociadas a la presencia de estresores o situaciones de estrés. Para conocer como se distribuyen los ítems de esta variable en la muestra de estudiantes de postgrado se realizó un análisis factorial (ver Análisis de los Datos).

2.- Compromiso Organizacional

Definición conceptual: Constructo tridimensional formado por: un componente afectivo que señala la unión emocional del empleado, tales como la identificación y el nivel de compromiso; un componente de continuidad basado en el costo que el empleado asocia

con su partida de la organización, y la falta de alternativas percibidas; y un componente normativo que se refiere a los sentimientos del empleado hacia la obligación de permanecer en la organización (Allen y Meyer, 1997).

Definición operacional: Puntuación que obtiene el sujeto en la escala de la versión revisada de compromiso organizacional de Meyer, Allen y Smith (1993). El puntaje es obtenido por los factores de la escala, a mayor puntaje mayor nivel de compromiso.

Para fines de esta investigación se realizó un análisis factorial en la esta escala para ver cómo se comportaban los factores dentro de esta muestra específica (Ver Análisis de los Datos).

3.- Locus de Control

Definición Conceptual: Percepción que tiene el sujeto de su propia acción, como que ésta determina las recompensas o castigos que recibe (Internalización), o que las consecuencias dependen del medio (Externalización), (Levenson, 1974)

La Externalización se divide en los siguientes componentes:

Otros poderosos: en el cual un individuo percibe que los acontecimientos de su vida son consecuencia de las conductas de otras personas (ricos, políticos, etc.).

Azar: grado en el cual un individuo percibe que los acontecimientos de su vida son consecuencia de factores incontrolables por él (suerte, destino, etc.).

Definición Operacional: Puntuación obtenida en la escala de Locus de Control de Levenson (Versión Romero, 1979), en cada uno de los factores que la componen.

Cada factor está formado por la suma algebraica de los puntajes correspondientes a los ítems que componen la escala.

Se realizó, un análisis factorial de esta escala, para ver cómo se comportaban los factores dentro de la muestra estudiantes de postgrado en la UCAB (Ver Análisis de los Datos).

4.- Apoyo Social

Definición Conceptual: Conjunto de percepciones de los sujetos sobre la disponibilidad de fuentes de ayuda instrumental, emocional e informativa en su entorno (Katz, 1995).

Definición Operacional: Puntaje obtenido por el sujeto en el cuestionario de Apoyo Social de Dunn, Putallaz, Sheppard y Linstron, 1987.

La actual investigación utiliza una muestra de estudiantes de postgrado, profesionales, todos con cargos laborales; por ello se realizó un análisis factorial (ver Análisis de los Datos) en esta escala, para ver como se comportaban los factores dentro de la muestra.

Variables Exógenas

1.- Edad

Definición Conceptual: Tiempo transcurrido desde el día del nacimiento del individuo, hasta la fecha de realización del estudio (Rosenberg, 1991).

Definición Operacional: Respuesta que ubique al sujeto en el número de años cumplidos a la fecha de aplicación del instrumento.

2.- Género

Definición Conceptual: Condición orgánica que distingue lo femenino de lo masculino (Rosenberg, 1991).

Definición Operacional: Respuesta que ubique al sujeto en el género al que pertenece. Se codifica 1 si es femenino y 2 si es masculino.

3.- Estado Civil

Definición Conceptual: Condición que permite discriminar entre las personas casadas, solteras, divorciadas y viudas (Rosenberg, 1991).

Definición Operacional: Respuesta que ubique al sujeto en estado civil al que pertenezca. En principio se codificó cero a los sujetos casados, uno a los sujetos solteros, dos a los sujetos divorciados, tres a los sujetos viudos. Luego esta variable fue recodificada a dos categorías: Con pareja (1), Sin pareja (2), debido a que la mayoría de las investigaciones encontradas así lo reportan.

4.- Antigüedad

Definición Conceptual: Período de tiempo que un trabajador ha prestado sus servicios en una misma empresa (Rosenberg, 1991).

Definición Operacional: Respuesta de los empleados en años y meses de servicio laboral a la empresa actual, para el momento de la evaluación.

Variables a controlar

Con el objetivo de controlar algunas de las variables extrañas que pudieran influir sobre los resultados de la investigación se controló, el nivel de instrucción de la muestra, la cual fue exclusivamente formada por sujetos con un título universitario (profesionales), quienes cursan un postgrado en la UCAB. También se controló la administración de los tests por medio de la siguiente instrucción: " Somos estudiantes de 5º año de Psicología, y solicitamos su colaboración para nuestro trabajo de grado sobre el área de la Psicología de la Salud Ocupacional. Gracias".

Tipo de Investigación

De acuerdo a Kerlinger (1988), la presente investigación se considera no experimental (Expost-facto), implica una búsqueda sistemática empírica en la cual no se tiene control directo sobre las variables dado que ya ocurrieron sus manifestaciones o por

ser intrínsecamente no manipulables. Se hace inferencia de tales variables relacionadas sin realizar una intervención directa, sino a partir de la variación concomitante de las variables.

El estudio de las relaciones entre las variables se realiza dentro de un contexto laboral, por esto es un estudio de campo, un estudio científico que busca de manera sistemática las relaciones y la prueba de hipótesis sin la aleatorización, ni la manipulación experimental de las variables (Kerlinger, 1988).

Las variables se miden en un solo momento, por vía de los instrumentos, por ello es una investigación de corte transversal.

Dado el alcance de los resultados que se obtienen en esta investigación, esta se orienta a la verificación, ya que pretende corroborar la existencia de ciertos vínculos entre las variables propuestas.

Es básica, puesto que está orientado a la verificación de unas relaciones propuestas.

Población

Según Arnau (1979), la totalidad de los elementos del conjunto de los cuales se pretende obtener una información, y deben concordar entre sí con una serie de características específicas, configura la población para este estudio, los estudiantes de postgrado de la Universidad Católica Andrés Bello, sede Montalban.

Muestra

La muestra estuvo constituida por 460 sujetos, pertenecientes a los distintos postgrados de la UCAB sede Montalban. Se contactaron a través de las clases que reciben en los distintos horarios de lunes a viernes, durante la mañana, la tarde y la noche. La muestra definitiva tuvo como criterio para su escogencia ser sujetos con edades comprendidas entre 22 y 59 años, de ambos sexos.

Esta muestra, se consideró apropiada en base a los trabajos encontrados en Randall, 1993 (Allen y Meyer, 1987; Luthans y cols., 1985; Lincoln y Kalleberg, 1985); quien reporta la realización de estos estudios con sujetos muestreados que pertenecen a distintas

organizaciones y poseen distintas edades, antigüedades, género y profesiones. En cuanto al número de sujetos que formó la muestra se siguió la recomendación de expertos (Canino y Angelucci, comunicación personal, Octubre, 2000;), que indican que por cada factor de las variables se deben muestrear 30 sujetos aproximadamente.

Esta muestra estuvo conformada por 245 mujeres y 215 hombres en total, con una edad promedio de 32 años, de los cuales 235 reportan tener pareja, y 225 estar sin pareja. En cuanto a la profesión, fueron 98 abogados, 47 administradores, 50 comunicadores sociales, 39 contadores públicos, 42 economistas, 58 educadores, 83 ingenieros, 9 médicos, 14 psicólogos y 20 relacionistas industriales. Todos pertenecientes al sector laboral, 131 del sector público y 329 del sector privado. El promedio de antigüedad fue de 6 años aproximadamente con un rango de 4 a 22 años de antigüedad, y el tipo de organización para la cual trabajaban era 139 sujetos empleados en organizaciones de bienes y servicios, 76 en educativas, 50 en administrativas, 18 en salud, 40 en construcción, 58 en mercantil, 61 en comunicaciones, y 8 en otras organizaciones.

Los sujetos se seleccionaron en base a un muestreo intencional, que consiste según Kerlinger (1988), es un muestreo no probabilístico que se caracteriza por el uso de juicios y por un esfuerzo deliberado de obtener muestras representativas, incluyendo áreas o grupos supuestamente típicos o representativos de la población.

Procedimiento

En un principio se procedió a recabar información sobre el área de interés. Luego se escogieron las variables pertinentes al proyecto, en función de investigaciones anteriores. Se buscaron los instrumentos necesarios para recabar la información; con los cuales se pudiesen obtener indicadores empíricos de las variables. Todos los instrumentos reportaban índices de validez y confiabilidad aceptables, tanto para sus versiones en inglés, como sus versiones en español.

Se procedió a pasar los instrumentos en Word de Windows 98. Se realizó un cuadernillo con las afirmaciones de cada instrumento, y para contestarlo se elaboró una hoja de respuesta (Ver anexo D). Tanto el cuadernillo como la hoja de respuesta fueron revisados por profesores de la comisión de trabajo de grado (De Llano, J y Robles, J; Comunicación Personal, Octubre 2000).

Se contactó la población a través de la Dirección de Postgrado de la UCAB, y la muestra a través de los Coordinadores de los Postgrados de la sede de Montalbán de la misma institución. Cada coordinador fijó el horario y el salón para administrar los instrumentos.

La recolección de datos se inició a principios de Enero y terminó la primera semana de Febrero. Se llegaba al salón de postgrado que correspondía para cada momento, y se le solicitó a los estudiantes su colaboración. Aquellos que aceptaban inmediatamente se les entregaba el material (instrumento y hoja de respuestas), más el cuadernillo, la duración fue de 25 minutos aproximadamente por persona.

Para llevar acabo el análisis de los datos, se cargaron en una matriz de base de datos tipo R, en Excel 4.0. En cada una de las columnas aparece cada una de las variables:

- Género: será codificado como Femenino = 1, Masculino=2
- Edad: variable continua
- Antigüedad: variable continua
- Estado Civil: será codificado como Soltero = 1, Casado=2, Divorciado=3, Viudo=4, Otro=5. Esta variable fue redistribuida en: Con pareja =1, y Sin Pareja =2, por recomendación de expertos (Robles, comunicación personal, 2001), y porque la mayoría de las investigaciones consultadas así lo reportan.
- Compromiso Organizacional: variable continua
- Locus de Control: variable continua
- Apoyo Social: variable continua
- Nivel de Estrés: percepción de Situaciones de Estrés y Respuestas de Estrés, ambas variables continuas.

Las siguientes variables se codificaron en la matriz, y su objetivo consistió en describir la muestra:

- Profesión: Se codificó como Abogado=1, Administrador=2, Comunicador Social=3, Contador Público=4, Economista=5, Educador=6, Ingeniero=7, Médico=8, Psicólogo=9, Relacionista Industrial=10.
- Sector: Se codificó como Público=1, Privado=2
- Tipo de Organización: Bienes y Servicios=1, Educativas=2, Administrativas=3, Salud=4, Construcción=5, Mercantil=6, Comunicaciones=7, Otros=8

Una vez recolectados los datos éstos se procesaron en el programa SPSS versión 7.5, aplicando los respectivos análisis factoriales y estadísticos.

Posteriormente se obtuvieron los coeficientes beta calculados entre las variables, de acuerdo a los factores arrojados por el análisis factorial. Luego de esto, se procedió con el análisis de resultados, elaboración de la discusión y las conclusiones de los hallazgos obtenidos, recomendaciones y limitaciones presentadas.

Diseño

El estudio cumple con las condiciones propuestas por Sierra (1998), para hacer uso del análisis de ruta:

1.- Es un Modelo o Sistema Cerrado donde cada variable dependiente se considera explícita o completamente determinada por otras variables del sistema, introduciéndose variables residuales no correlacionadas con otras variables determinantes del modelo, cuando se mantiene la determinación completa.

2.- Es un modelo recursivo, ello implica que dos variables no son recíprocamente causa-efecto una de la otra, relaciones asimétricas.

3.- Modelo lineal, las relaciones entre las variables se pueden representar en ecuaciones lineales.

4.- Se plantean relaciones de causa y efecto entre las variables del modelo, pues se supone que todas están unidas por relaciones causales.

5 – Las variables deben ser de tipo cuantitativo y continuas, por lo que sus valores deben tener un nivel de medida por lo menos de intervalo. También puede emplearse variables cualitativas, pero estas deber dicotomizarse y cuantificarse según el álgebra de Boole.

6 – Las variables residuales o de error, no están incluidas propiamente en el sistema aunque pueden ejercer una influencia aleatoria sólo sobre una variable del modelo y no sobre varias. Se supone que dichas variables no están correlacionadas entre sí.

El modelo representado por el diagrama se asume como un todo integrado, con cohesión conceptual derivada de la teoría y unidad operacional dada por las rutas que conectan las variables e integran efectos de unas sobre otras que se pueden presentar como totales, directos o indirectos (Robles, Comunicación personal, 1999).

Instrumentos

Escala de Situaciones de Estrés.

Este es un instrumento diseñado por Kanner, Coyne, Schaesfer y Lazarus (1981), y adaptado por la Sección de Psicofisiología y Conducta Humana de la Universidad Simón Bolívar en 1988 (Ver anexo E). Fue diseñado para medir la frecuencia y la intensidad de los eventos estresantes percibidos por el sujeto en su entorno personal y laboral.

Es uno de los indicadores utilizados para estimar el nivel de estrés. Consta de 71 ítems con una escala de respuesta múltiples en las cuales se debe señalar aquellas situaciones que le afectan al sujeto, y el grado de intensidad de acuerdo a una escala de uno (1) a (4), donde uno indica el menor grado de molestia para continuar en forma ascendente, hasta llegar a cuatro que es la mayor molestia.

Este instrumento mide frecuencia y grado de preocupación con que se han presentado situaciones irritantes o incómodas durante los últimos 12 meses. Los ítems hacen referencia tanto al área laboral ($\alpha = 0,95$) como personal ($\alpha = 0,96$), lo que señala altos índices de confiabilidad.

El cuestionario permite obtener un puntaje de la frecuencia o cantidad de eventos estresantes percibidos por el sujeto y la intensidad. El cuestionario arroja dos puntuaciones: la frecuencia de eventos estresantes y la puntuación de situaciones de estrés que considera el valor de la intensidad dividido entre el valor de la frecuencia (Canino y Angelucci, 1994).

Este instrumento fue sometido a un estudio de confiabilidad realizado por Guarino (1991), en una población estudiantil, demostrando tener un Alpha de Cronbach de 0.95.

Cuestionario de Respuesta de Estrés (original de Günther, 1980, adaptación de Canino y Col., 1984). Ver Anexo F.

El título del cuestionario original es Excitabilidad Individual, pero Canino y cols (1994), proponen una denominación distinta para el mismo: Respuestas ante Situaciones Estresantes.

Mide una serie de síntomas expresados en tres niveles de reacción (subjetivo – cognoscitivo, vegetativo y motor), que pueden aparecer ante estímulos estresantes. Para la adaptación del cuestionario se realizaron tres tipos de análisis para los puntajes de frecuencia, intensidad y el producto de ambos, tal como se contempla en la versión original del cuestionario; se realiza un análisis descriptivo, un análisis de consistencia interna, y un análisis de componente principal.

El cuestionario pretende suministrar información concreta con respecto a la reacción psicosomática dominante para proceder a la aplicación de un método sistemático general para la reducción del estrés. Evalúa tanto la frecuencia como la intensidad en cada uno de sus ítems, en base a la siguiente escala:

- 0= nunca
- 1= a veces
- 2= a menudo
- 3= frecuentemente

Para el proceso de adaptación del cuestionario, se consideró la versión original del instrumento con 54 ítems, y en un primer paso de revisión y aplicación del cuestionario a diversos grupos de individuos, se eliminaron tres ítems, por considerarlos ambiguos, y poco claros en su redacción.

El cuestionario a partir de esa primera revisión quedó con 51 ítems, de los cuales 17 pertenecen a nivel motor, 16 a nivel vegetativo y 18 a nivel subjetivo-cognitivo. En la segunda revisión se validó este instrumento en un grupo de 738 jóvenes universitarios, con una edad promedio de 17.7 años.

En los resultados, se indica, para el análisis descriptivo de los puntajes en frecuencia e intensidad del cuestionario, que la media de los valores de intensidad superó a la obtenida para los valores de frecuencia.

El análisis de la consistencia interna reporta un valor alfa de Cronbach de .915 para los puntajes de frecuencia, y .879 para los puntajes de intensidad, y los puntajes para el producto (F x I), un valor de .908.

El análisis factorial por otro lado revela la existencia de tres componen, determinados a través del procedimiento Ortogonal – Varimax, los tres valores son elevados superan al 1. El primer factor tiene que ver con ideas, pensamientos y emociones, que son percibidas por el sujeto y auto – reportadas, como reacciones subjetivo – cognoscitivas. El factor 2 reúne reacciones motrices y vegetativo; mientras que el factor 3 carga solamente respuestas referidas a alteraciones gástricas.

En 1994, Canino y Angelucci, en su estudio sobre riesgo asociado a hipertensión arterial, realizan un análisis factorial a la escala de Percepción de Situaciones Estresantes encontrando la presencia de dos factores diferentes, que estarían vinculados, con dos tipos de reacciones diferentes: a) la reacción subjetivo – cognoscitiva y b) reacciones corporales fisiológicas y motrices.

Cuestionario de Compromiso Organizacional de Meyer y Allen (Ver Anexo G).

Las primeras investigaciones realizadas por Meyer y Allen en 1984 sobre Compromiso Organizacional comenzaron con un intento de ilustrar como las inconsistencias en la conceptualización y en las mediciones del compromiso pueden interferir en la comprensión de dicho proceso. Estos primeros trabajos llevaron al desarrollo de un modelo de Compromiso de tres componentes y a la medición de estos tres componentes: Compromiso afectivo, de continuidad o conductual y normativo (Allen y Meyer, 1990)

El desarrollo de las escalas de compromiso afectivo, de continuidad y normativo esta basado en los principios de la construcción de escalas delineado por Jackson (1970, cp. Meyer y Allen, 1997).

Se usaron definiciones de los tres constructos para desarrollar un grupo inicial de puntos que luego fue administrado a una muestra de hombres y mujeres que trabajaban en diferentes ocupaciones y organizaciones. Los ítems fueron seleccionados para la inclusión en las escalas, sobre la base de una serie de reglas de decisión que tomaron en cuenta la distribución de las respuestas en una escala de acuerdo-desacuerdo de 7 puntos para cada ítem, correlaciones ítems-escalas, redundancia del contenido, y el deseo de incluir ítems positivos y negativos a la vez. Cada una de las tres escalas resultantes de este proceso contenía 8 ítems. (Allen y Meyer, 1997).

Allen y Meyer (1993) realizaron la revisión de las tres escalas, específicamente la escala correspondiente a compromiso normativo. A partir de esta revisión, las escalas de los componentes afectivo y conductual fueron modificadas de 8 a 6 ítems y en cuanto a la escala del componente normativo se eliminaron dos ítems quedando también 6, pasando así de una escala original de 24 a 18 ítems (tomando en cuenta los dos eliminados de cada escala). Por lo tanto el puntaje mas alto que un sujeto puede obtener es de 126 puntos y el más bajo de 18.

El instrumento utilizado en la presente investigación corresponde a esta versión revisada de las escalas; el orden en el que fueron distribuidos los ítems resultó de un proceso aleatorio de selección y para responder el cuestionario los sujetos deben elegir uno de los siete puntos de una escala Likert distribuida de la siguiente manera:

- 1= Fuertemente en desacuerdo.
- 2= Moderadamente en desacuerdo.
- 3= Débilmente en desacuerdo.
- 4= Ni de acuerdo ni en desacuerdo.
- 5= Débilmente de acuerdo.

6= Moderadamente de acuerdo.

7= Fuertemente de acuerdo.

El análisis factorial realizado a esta prueba dentro del contexto venezolano por Cardozo y Goncalvez (1998), de Compromiso Organizacional de Meyer y Allen, arrojó dos factores. El primero es el llamado Componente Normativo-Conductual del Compromiso Organizacional. El segundo factor es denominado Componente Emocional del Compromiso Organizacional.

La confiabilidad del instrumento en su versión original (coeficientes alfa Cronbach) es de .85 para el componente afectivo, .79 para el compromiso continuo y componente normativo .73 (Allen y Meyer, 1997). Cuando el instrumento es traducido y validado en español, reporta una confiabilidad .82 para el componente afectivo, .69 para el de continuidad, .74, para el normativo. .

Escala de Locus de control de Levenson (1974), versión Romero (1979). Ver Anexo H.

Levenson en 1973 elabora la escala y en 1974, realiza el estudio de consistencia interna de su escala, la cual poseía tres factores: Internalidad, Otros Poderosos y Azar. Utilizó la fórmula de Kuder- Richardson, en su escala I, OP A y obtuvo unos coeficientes alfa de .64 para la subescala de I; .77 para la subescala de OP, y por último, .78 para la A. Estos valores fueron considerados como moderadamente altos. Para estimar la estabilidad de las puntuaciones a lo largo del tiempo, Levenson recurre al método test – retest, para estimar la confiabilidad de su escala. Tomó una muestra de 96 alumnos, a quienes administró la escala en dos oportunidades, con una diferencia de tiempo de una semana. Los coeficientes de correlación obtenidos, fueron .64 para la subescala I; .74 para OP, y .64 para la subescala A. Estos valores fueron considerados por Levenson como adecuados. Luego determinó la validez de constructo de su Escala I, OP y A, usando el análisis factorial con rotación varimax y mostró siete factores con una varianza total de 52,3%, todos con valores mayores a 1. Se encontró, por otro lado que las escalas

OP y A correlacionan entre sí ($r = .59$, $p < .01$ y ambas correlacionaron negativamente con la subescala I, $r = -.14$ y $r = -.17$, respectivamente). (Puertas, 1990).

Romero (1979), fue quien introdujo la escala de Levenson en Venezuela. Esta versión alcanzó niveles de confiabilidad similares a los reportados por Lovenson. Las confiabilidades test-retest, con unos intervalos de tres meses, fueron de 3 meses, fueron de .67 para Internalidad, .52 para otros Poderosos y .61 para Azar. Las correlaciones interescalares fueron $r(I, OP) = .23$ con probabilidad menor a .05; $r(A, OP) = .29$ con probabilidad menor a .01; $r(I, A) = -.07$ (no significativo).

Navas (1986) realizó un análisis factorial de la versión de Romero (1979) de la escala de Locus de Control de Levenson (1974), la cual esta compuesta de 24 ítems, los cuales se subdividen así: 8 ítems que miden internalidad, 8 ítems para medir otros poderosos y 8 ítems para medir azar. La prueba se corrige con factores, el puntaje se ubica entre 1 y 6 por cada ítem donde a mayor puntaje hay mayor Locus de Control con respecto a determinado factor. Solamente el ítem 1 cambia la direccionalidad para su corrección.

En cuanto a la confiabilidad de esta escala se tiene que con un intervalo de seis meses, los coeficientes de correlación calculado por test retest, fueron los siguientes: Escala internalidad: 0,87; Escala de otros Poderosos: 0,67; Escala de Azar: 0,71, siendo significativo a nivel de 0,01.

Las correlaciones interescalas fueron de la siguiente manera:

I-OP: 0,33 (gl 15: 0,2);
 OP-A: 0,33 (gl 15, p: 0,2)
 I-A: 0,05 (gl 15, n.s).

En este estudio fue utilizado un grupo experimental y un grupo control, para el análisis de la escala solo fueron usados los datos reportados por el grupo control. Las correlaciones significativas, aunque bajas, de la dimensión

externa defensiva (O.P.) con las otras dos dimensiones, responden a la concepción teórica señalada en el marco teórico de este trabajo. Se puede observar la total independencia de las dimensiones I-A, la cual también está en concordancia con la concepción teórica de estos constructos.

Se realizó un análisis factorial en esta escala obteniéndose tres factores los cuales corresponden con las dimensiones del instrumento.

Cuestionario De Apoyo Social (Dunn y cols, 1987 c.p. Katz, 1995). Ver Anexo I.

Este cuestionario fue diseñado para evaluar el apoyo social percibido por los sujetos a través de una serie de ítems, de los cuales el individuo deberá responder en una escala del 0 al 3 donde el cero (0) significa "nada" o "nunca" y 3 "mucho" o "siempre", de acuerdo a la presencia o no de cada una de las situaciones. Por tanto, tener una alta puntuación en la escala implica tener un alto apoyo social.

El cuestionario fue elaborado por Dunn y cols. (1987 c.p. Katz, 1995) traducido y adaptado por Feldman y Bages (1994; c.p. Pacheco, 1997). Los ítems del cuestionario representa cinco factores o subescalas que hacen referencia a diferentes fuentes de apoyo social: apoyo de amigos, apoyo de personas cercanas o próximas, apoyo de la familia, apoyo en general y opinión acerca del apoyo.

En este cuestionario no se obtiene un puntaje total, sino un puntaje por factores, a fin de conocer la cuantía de apoyo percibido a partir de cada una de las fuentes: apoyo de amigos, apoyo de personas cercanas o próximas, apoyo de la familia, opinión acerca del apoyo.

El mismo ha sido utilizado en diferentes investigaciones con distintos tipos de sujetos, demostrando tener en todos los casos una adecuada confiabilidad. En este sentido, el índice de consistencia interna por Guarino (1991) a través del Alpha de Cronbach fue de 0,776. Así mismo fue sometido a un análisis de ítems encontrando que ellos poseían una buena representatividad de las dimensiones del cuestionario.

La confiabilidad a través del método división por mitades es de 0,786, obtenida en una muestra de 309 sujetos adultos de ambos sexos, considerándose ambos índices como indicativos de confiabilidad del instrumento aceptable.

El análisis de los ítems presenta correlaciones significativas a un nivel $p < 0.01$ ($r = 0,50$ a $0,70$), lo que indica una buena representatividad de las subescalas con respecto a cada uno de los ítems.

Moral (1995), realizó un análisis factorial en donde se revelaron cuatro factores, que explican el 55% de la varianza, los cuales se organizaron en tres subescalas: General, Familia, Pares (Cercanos y Amigos). Los Alfa de Cronbach para estos resultaron 0.73, 0.87 y 0.91.

Pacheco y Suárez (1997), realizaron un análisis de confiabilidad y una validez de constructo de este instrumento con estudiantes universitarios, donde se obtuvo un coeficiente Alfa de Cronbach de 0.89, lo cual se considera una consistencia interna alta. Para la validez de constructo, realizaron un análisis factorial de la prueba, obteniéndose tres factores que explicaban el 49% de la varianza total.

ANÁLISIS DE LOS DATOS

En primer lugar, se realizó un análisis factorial a cada uno de los instrumentos empleados, el Cuestionario de Respuestas de Estrés, la Escala de Compromiso Organizacional, la Escala de Locus de Control, y el Cuestionario de Apoyo Social. Este análisis factorial, se hizo mediante el método de componente principal de rotación Varimax (el cual también se puede tomar como indicador de validez de constructo), con el fin de explorar si las escalas presentaban una adecuada consistencia interna y se comportaban de manera unidimensional; tomándose como criterio para la escogencia de los factores un autovalor igual a 1,5 para las escalas de, Compromiso Organizacional, Locus de Control y Apoyo Social. Para la escala de Respuestas de Estrés, se utilizó un autovalor igual a 2. Además para la descripción de todos los factores se utilizaron aquellos ítems cuya correlación con el factor era mayor o igual de 0,50.

Respuestas de Estrés

En relación al análisis factorial del Cuestionario de Respuestas de Estrés, los ítems se agruparon en dos factores (Ver Anexo J y F), los cuales explican el 53,36% de la varianza total (Ver tabla 1).

Tabla 1. Autovalores, porcentajes de varianza explicada y acumulada de los factores del cuestionario de Respuestas de Estrés.

Factor	Autovalor	Porcentaje de Varianza Explicada	Porcentaje Acumulado de Varianza Explicada
1	16.473	32.300	32.300
2	10.742	21.063	53.363

El primer factor mide Respuestas de Estrés Crónicas, y agrupa una serie de ítems que abordan aspectos subjetivos – cognitivos, y especialmente vegetativos y motores, asociados todos los ítems con un gran agotamiento producido por excesivas demandas de energías, fuerzas y recursos, a lo largo de mucho tiempo. Por tanto, se habla de respuestas de estrés graves o crónicas, ya que para llegar a padecer de estos síntomas los individuos deben haber experimentado estas respuestas por mucho tiempo, con muchas probabilidades de empeorar y llegar a padecer de enfermedades físicas que ponen aún más

en peligro su salud. Los ítems que componen este factor abarcan aspectos relacionados con intranquilidad, fatiga, algunas perturbaciones en el sueño, falta de apetito, vértigo, dificultades para concentrarse, sequedad en la boca, respiración entrecortada, tensión en el pecho, arritmias cardíacas, pinchazos en el corazón, escalofríos, dolores de cabeza, pecho, brazos, de espalda, de riñones, tendencia a los calambres, debilidad en las rodillas, tartamudeo, temblor en los párpados, y el resto del cuerpo.

El segundo factor, mide Respuestas de Estrés Agudas, los ítems que forman el factor se asocian con respuestas subjetivo – cognitivas, vegetativas y motoras, de menor intensidad y gravedad. Los ítems implican los siguientes aspectos, sentirse tenso, incapacidad para relajarse, humor depresivo, miedo, asustarse, agotamiento rápido, distracción fácil, sudoración, manos y pies fríos, dolor de nuca, taquicardia, acidez estomacal, perturbaciones gástricas, estremecimiento de determinadas áreas musculares (Ver tabla 2 y Anexo F).

Tabla 2. Estructura de los factores que componen el Cuestionario de Respuestas de Estrés (Excitabilidad Individual)

Factores	Ítems
Factor 1- Estrés Crónico	1- 2 - 4 -5 - 6 - 7 - 8 - 12 - 14 - 16 - 17 - 21 - 22 - 23 - 24 - 25 - 28 - 31 - 32 - 33 - 34 - 36 - 37 - 40 - 42 - 43 - 44 - 45 - 46 - 48 - 50 - 51.
Factor 2- Estrés Agudo	9 - 10 - 11 - 13 - 15 - 18 - 19 - 20 - 26 - 27 - 29 - 30 - 35 - 38 - 39 - 41 - 47 - 49.

Compromiso Organizacional

En cuanto a la Escala de Compromiso Organizacional, se obtuvieron dos factores (Ver Anexo J), que explican el 51,17% de la varianza total (Ver tabla 3). El primer factor se llama Compromiso Afectivo - Normativo, ya que reúne todos aquellos ítems relacionados con la unión emocional hacia la organización, así como los sentimientos de obligación de permanecer en ella. En relación a este factor, es necesario considerar que cinco de sus

ítems (1,10, 14, 15, 18), tienen cargas negativas, lo cual señala que un menor puntaje en éstos se relaciona con mayores niveles de Compromiso Afectivo – Normativo, y el puntaje total de los ítems 1, 10, 14, 15, y 18 se corrigieron invirtiendo el puntaje señalado por el sujeto.

Tabla 3. Autovalores, porcentajes de varianza explicada y acumulada de los factores del cuestionario de Compromiso Organizacional.

Factor	Autovalor	Porcentaje de Varianza Explicada	Porcentaje Acumulado de Varianza Explicada
1	7.325	40.693	40.693
2	1.885	10.474	51.167

El segundo factor por su parte reúne ítems asociados a la percepción de costos y pérdida de ganancias si se abandona la organización, y a la percepción de falta de otras alternativas de empleos, por ello este factor es llamado Compromiso de Continuidad (Ver tabla 4 y Anexo G).

Tabla 4. Estructura de los factores que componen el cuestionario de Compromiso Organizacional.

Factores	Ítems
Factor 1- Compromiso Afectivo-Normativo	1(neg) – 2 – 4 – 6 – 7 – 8 – 9 – 10 (neg) - 11 - 12 – 13 – 14 (neg) - 15 (neg) - 18 (neg).
Factor 2- Compromiso de Continuidad	16 – 17.

Locus de Control

El análisis factorial de la Escala de Locus de Control, indica la presencia de dos factores (Ver Anexo J), que explican el 51,72% de la varianza total (Ver tabla 5 y Anexo H). Al considerar los ítems que se agrupan en cada uno de los factores, se observa en la tabla 6, que el primer factor mide Locus de Control Externo, al considerar aquellos ítems que hacen referencia a que los acontecimientos de la vida de las personas, son consecuencias de las conductas de otros (poderosos, como ricos y políticos), y de factores incontrolables por los individuos (azar, la suerte y el destino).

Tabla 5. Autovalores, porcentajes de varianza explicada y acumulada de los factores del cuestionario de Locus de Control.

Factor	Autovalor	Porcentaje de Varianza Explicada	Porcentaje Acumulado de Varianza Explicada
1	6.786	28.274	28.274
2	5.626	23.441	51.715

El segundo factor mide Locus de Control Interno, ya que reúne todos los ítems asociado con la percepción que tienen los individuos, que los acontecimientos de su vida son consecuencias de sus propias acciones, los ítems 1, 5, 9, 18, 19, 21, 23 tienen cargas negativas, lo que señala que un puntaje menor en éstos se relaciona con un mayor puntaje de Locus de Control Externo, y por tanto estos ítems se corrigieron invirtiendo los valores.

Tabla 6. Estructura de los factores que componen el cuestionario de Locus de Control.

Factores	Ítems
Factor 1- Locus de Control Externo	- 3 - 6 - 7 - 8 - 10 - 11 - 12 - 13 - 14 - 15 - 16 - 17 - 24.
Factor 2- Locus de Control Interno	1 (neg) - 5 (neg) - 9 (neg) - 18 (neg) - 19 (neg) - 20 - 21 (neg) - 22 - 23 (neg).

Apoyo Social

La escala de Apoyo Social, tiene dos factores (Ver Anexo J), que explican el 49,38% de la varianza total (Ver tabla 7 y Anexo I). Si se observa la tabla 8, el factor uno, reúne aquellos ítems asociados al apoyo proveniente de la familia nuclear y extendida, el apoyo proveniente de los amigos y compañeros, apoyo proveniente de figuras importantes, y de sí mismo; por todo esto este factor es llamado Apoyo Cercano. El factor dos, abarca aquellos ítems que señalan, apoyo por parte de instituciones y comunidades, tanto religiosas como del lugar de trabajo; trabajo en equipo y apoyo del jefe, y se denomina Apoyo Institucional. Este factor posee un ítem (27), que tiene carga negativa, lo que indica que un menor puntaje en éste se relaciona con un mayor apoyo institucional y este ítem se corrigió al revés.

Tabla 7. Autovalores, porcentajes de varianza explicada y acumulada de los factores del cuestionario de Apoyo Social.

Factor	Autovalor	Porcentaje de Varianza Explicada	Porcentaje Acumulado de Varianza Explicada
1	9,790	34,963	34,963
2	4,038	14,421	49,384

Tabla 8. Estructura de los factores que componen el cuestionario de Apoyo Social.

Factores	Items
Factor 1- Apoyo Social Cercano	1 – 5 – 7 – 8 – 9 – 10 – 12 – 13 – 14 – 15 – 18 – 19 – 20 – 21 – 23 – 24 – 25 – 26.
Factor 2- Apoyo Social Institucional	11 – 16 – 17 – 27 (neg) – 28.

Considerando los análisis factoriales anteriores, se evidencia que las pruebas no se comportan de manera unidimensional. Por ello se procedió a realizar el análisis estadístico para cada una de las pruebas con sus respectivos factores que se relacionan con la medida de cada una de las variables (Respuestas de Estrés, Compromiso Organizacional, Locus De Control, Apoyo Social). Y a su vez también se realiza el análisis estadístico del Cuestionario de Situaciones Percibidas como Estresantes, para el cual no se realiza análisis factorial dada su forma de respuesta. Además este cuestionario permite obtener la frecuencia y la intensidad de la percepción de situaciones estresantes; pero para fines prácticos de esta investigación solo se tomará en cuenta la intensidad de la percepción de estresores.

Los análisis estadísticos consisten, primero los estadísticos descriptivos: media, mediana, desviación típica, asimetría, curtosis (Ver Anexo K), rango y coeficiente de variación, seguido del cálculo de la regresión múltiple para cada variable endógena, con sus respectivas variables exógenas.

Tabla 9. Estadísticos Descriptivos de cada uno de los factores

Escalas	Factores	X	Md	S	As	K	Rango	Mín	Máx	CV
Respuestas de Estrés (excitabilidad Individual)	Estrés Agudo	.74	.64	.70	1.74	2.30	2.94	0	2.94	95,07%
	Estrés Crónico	.37	.24	.50	1.66	2.58	2.27	0	2.27	135,96%
Percepción de Situaciones Estrés		2.28	2.17	.76	.061	-.207	4.00	0	4.00	33,56%
Compromiso Organizacional	Compromiso Afectivo-Normativo	4.79	5.21	1.33	-.80	-.39	5.21	1.21	6.43	27,82%
	Compromiso de Continuidad	4.18	4.50	1.58	-.39	-.43	6.00	1.00	7.00	37,80%
Locus de Control	Locus de Control Interno	4.99	5.33	1.06	-1.91	3.40	5.00	1.00	6.00	21,39%
	Locus de Control Externo	2.17	1.79	1.074	1.57	2.10	4.79	1.00	5.79	49,47%
Apoyo Social	Apoyo Social Cercano	2.35	2.58	.59	-1.95	3.57	2.78	.22	3.00	25,40%
	Apoyo Social Institucional	1.70	1.80	.72	-.234	-1.081	3.00	0	3.00	42,49%

Los análisis realizados revelan, que el promedio de los puntajes de los factores de la variable **Respuestas de Estrés** se encuentra hacia los valores más bajos de la distribución. El factor **Respuestas de Estrés Agudas** posee una media y mediana de monto más elevado en comparación a **Respuestas de Estrés Crónico**. La distribución para ambos factores resultó ser dispersa, es decir bastante heterogénea. Además se observa que en ambos factores la distribución es coleada hacia el polo positivo y leptocúrtica

Esto implica, que los sujetos muestreados reportan en general, una baja cantidad de expresiones cognitivas y/o fisiológicas asociadas a la presencia de estresores o situaciones de estrés. De estas respuestas, la tendencia fue a señalar un mayor número de Respuestas de Estrés Agudas, con relación a las Respuestas de Estrés Crónicas.

En cuanto a la **Percepción de Situaciones de Estrés** (presentes en los últimos doce meses), los resultados muestran un predominio de los valores en la porción media de la distribución, con una leve tendencia hacia los puntajes superiores. Con ello los sujetos indican que existe una tendencia a “molestarse” medianamente ante ciertas situaciones de estrés. La distribución tiende a exhibir una baja dispersión, es una distribución homogénea, que aparte simétrica y mesocúrtica, a diferencia de la variable Respuestas de Estrés, en el que el apuntalamiento es leptocúrtico.

La variable Compromiso Organizacional, muestra un promedio de valores que se ubican en la zona media de la distribución. El factor **Compromiso Afectivo – Normativo** tiene una media levemente mayor y sus puntajes tienden a ser más altos si se le compara con el factor **Compromiso de Continuidad**. El factor Compromiso Afectivo – Normativo posee una distribución más homogénea, es coleada hacia adentro y leptocúrtica. Mientras que el factor Compromiso de Continuidad posee una distribución menos homogénea y un poco dispersa, su asimetría tiende a ser un poco coleada hacia adentro y es mesocúrtica. Esto significa que los estudiantes de postgrado de la UCAB evaluados, se encuentran moderadamente comprometidos, y esto ocurre más, por afectos positivos y sentimientos de obligación hacia la organización, que por los costos asociados a su partida y/o la percepción de falta de alternativas.

En lo concerniente a los resultados de la variable Locus de Control, se obtuvo que para el factor **Locus de Control Interno**, la media y mediana se ubican hacia los puntajes altos, siendo su distribución homogénea, con asimetría positiva coleada hacia adentro, y con una curtosis leptocúrtica. El factor Locus de control Externo posee una distribución heterogénea, presentando además la media y mediana de sus puntajes hacia los valores bajos de la distribución, con asimetría positiva, coleada hacia fuera, y con apuntalamiento leptocúrtico. Lo anterior representa que la muestra tuvo una tendencia a reportar mayor Locus de Control Interno que Externo.

En relación a la variable Apoyo Social, la media y la mediana del factor **Apoyo Social Cercano** tiende a situarse hacia los puntajes altos de la distribución, a diferencia del factor **Apoyo Social Institucional**, cuyos puntajes se ubican hacia los puntajes bajos de la distribución. La distribución del factor Apoyo Cercano es homogénea, mientras que el Apoyo Social Institucional se caracteriza por una distribución heterogénea y dispersa. Ambas distribuciones poseen asimetrías negativas, coleadas hacia adentro, y el apuntalamiento para las dos es leptocúrtico. Estos datos indican que los estudiantes de postgrado de la UCAB, reportan más Apoyo Social Cercano que Institucional.

En síntesis, se observa que la muestra tiende a reportar pocas Respuestas de Estrés, y existe un predominio de Respuestas Agudas en comparación con la Respuestas Crónicas. Además expresan la propensión a “molestarse” medianamente ante ciertas situaciones de estrés (percibidas durante los últimos doce meses), las cuales se sitúan dentro del ámbito laboral, personal y social. Así mismo, se observa que la muestra está comprometida organizacionalmente en forma moderada; y este compromiso es más de tipo afectivo – normativo que de continuidad. Se observa un predominio de locus de control interno sobre el externo, y revelan más apoyo social cercano que institucional.

Antes de analizar el modelo propuesto, se realizó una matriz de correlaciones simples (Ver Anexo L) entre todas las variables propuestas en la regresión múltiple, encontrando que con un nivel de significación de 0,05, que existe una correlación inversa y muy baja entre el factor Compromiso de Continuidad y el Género. A su vez el factor Compromiso de Continuidad correlaciona con el factor Locus de Control Interno de forma indirecta y marcadamente baja.

A partir de estos resultados se concluye que no existe multicolinealidad entre las variables propuestas, ya que las correlaciones significativas encontradas no superan al .70, que es el criterio para hablar de multicolinealidad entre las variables independientes el cual implicaría redundancia en la eficacia de la predicción, convirtiéndose en un factor de perturbación para la correlación múltiple porque hace que los coeficientes de regresión sean inestables (Kerlinger, 1988).

Análisis de Regresión

Con el fin de confirmar el modelo de ruta propuesto se realizó un modelo de regresión múltiple cuyo nivel de significación fue de 5%, para cada uno de los factores

relacionados con las variables endógenas, tomando en cuenta las variables predictoras correspondientes. Además se realizó un análisis de ruta con los factores correspondientes, para lo cual se comenzó por las variables endógenas avanzando por lo tanto de izquierda a derecha. Se utilizaron como insumos los coeficientes de regresión y determinación múltiple, Beta (β), sus respectivas probabilidades y significancias, incluyendo los residuales.

Al analizar la variable Compromiso Organizacional y sus variables predictoras, se tiene que con respecto al factor 1 designado como **Compromiso Afectivo-Normativo** (ver tabla 10), se observa una correlación moderada alta y significativa ($R_{\text{ajus}} = .60$) entre esta y la combinación lineal de las variables Antigüedad, Edad, Edo. Civil, Género, Apoyo Social (Cercano e Institucional) y Locus de Control (Interno y Externo), explicándose el 61% ($R^2 = .61$) de la varianza total por el efecto conjunto de dichas variables. De éstas, el Estado Civil, el Apoyo Social tanto Cercano como Institucional y el Locus de Control Interno y Externo tiene un efecto significativo sobre dicho factor, siendo el Apoyo Social Institucional ($\beta = .30$) la variable que más aporta a la explicación del factor, en segundo lugar se encuentra el Apoyo Social Cercano ($\beta = .26$) y en tercer lugar el Locus de Control Interno ($\beta = .18$).

En detalle se evidencia con respecto a la variable Compromiso Afectivo-Normativo una asociación inversa con el Edo. Civil y el Locus de Control Externo. En consecuencia; los sujetos con pareja presentan mayor cantidad de Compromiso Afectivo-Normativo, y quienes poseen un Locus de Control Externo tiene menor cantidad de Compromiso Afectivo-Normativo.

Con respecto tanto el Apoyo Social (Cercano e Institucional) y el Locus de Control Interno, a medida que son mayores, predicen un mayor nivel de Compromiso Afectivo Normativo.

Tabla 10. Regresión Múltiple para el factor Compromiso Afectivo-Normativo

Coeficiente de Correlación Múltiple = .783	
Coeficiente de Correlación Múltiple Ajustado $R = .606$	F = 89.373
Coeficiente de Determinación $R^2 = .613$	p < .0000

Variables	B	Beta	T	Probabilidad
Antigüedad	6.331E-02	.018	.439	.661
Edad	.123	.050	1.163	.245
Edo. Civil	-2.761	-.074	-2.224	.027*
Género	.731	.020	.660	.510
Apoyo Social Cercano	.466	.268	5.009	.000*
Apoyo Social Institucional	1.592	.309	8.019	.000*
Locus de Control Interno	.360	.185	3.226	.001*
Locus de Control Externo	-.199	-.160	-3.102	.002*

*Significancia al 0.05

En lo referente al factor 2 de la variable Compromiso Organizacional llamado **Compromiso de Continuidad** (ver tabla 11), se observa una baja pero significativa correlación ($R \text{ ajustado} = .15$) con la combinación lineal de las variables involucradas en el modelo, explicándose en función de éstas el 17% ($R^2 = .17$) de la varianza total. De estas variables, el Edo. Civil, el Apoyo Social Institucional y el Locus de Control Externo tienen un efecto significativo sobre el segundo factor de la variable Compromiso Organizacional, siendo el factor que más aporta a la explicación del Compromiso de Continuidad, el Apoyo Social Institucional ($\beta = .38$), luego, el Locus de Control Externo ($\beta = .31$) y por último el Estado Civil ($\beta = -.15$).

En función de lo anterior se puede decir que, tenderán a presentar mayor Compromiso de Continuidad aquellos sujetos con pareja, con mayor percepción de Apoyo Social Institucional y/o poseedores de Locus de Control Externo.

Tabla 11. Regresión Múltiple para el factor Compromiso de Continuidad

Coeficiente de Correlación Múltiple = .413	
Coeficiente de Correlación Múltiple Ajustado R = .156	F = 11.608
Coeficiente de Determinación R² = .171	p < .0000

Variables	B	Beta	T	Probabilidad
Antigüedad	1.756E-02	.030	.492	.623
Edad	-1.277E-02	-.031	-.489	.625
Edo. Civil	-.990	-.157	-3.220	.001*
Género	-.517	-.082	-1.883	.060
Apoyo Social Cercano	-1.986E-02	-.068	-.862	.389
Apoyo Social Institucional	.337	.387	6.852	.000*
Locus de Control Interno	-9.674E-03	-.029	-.351	.726
Locus de Control Externo	6.579E-02	.313	4.150	.000*

*Significancia al 0.05

Por su parte, para la variable **Locus de Control** en sus dos factores, **Locus de Control Interno** y **Locus de Control Externo** (ver tabla 12 y 13), no se encontró una correlación significativa en la combinación lineal de la variable género.

Tabla 12. Regresión Múltiple para el factor Locus de Control Interno

Coeficiente de Correlación Múltiple =.045	
Coeficiente de Correlación Múltiple Ajustado R =.000	F =.934
Coeficiente de Determinación R ² =.002	p < .334

Variables	B	Beta	T	Probabilidad
Género	.868	.045	.966	.334

*Significancia al 0.05

Tabla 13. Regresión Múltiple para el factor Locus de Control Externo

Coeficiente de Correlación Múltiple =.004	
Coeficiente de Correlación Múltiple Ajustado R =-.002	F =.007
Coeficiente de Determinación R ² =.000	p < .933

Variables	B	Beta	T	Probabilidad
Género	-.119	-.004	-.084	.933

*Significancia al 0.05

Para el factor 1 de la variable Apoyo Social, denominado **Apoyo Social Cercano** (ver tabla 14), no se encontró una correlación significativa con la combinación lineal de las variables del modelo, mientras que para el factor 2, **Apoyo Social Institucional** (ver tabla 15) si se halló una correlación significativa aunque baja ($R_{\text{ajus}} = 0.038$), explicándose por el 4% ($R^2 = .044$) de la varianza total a partir de la combinación de las variables Edad, Edo. Civil y Género. Sin embargo, la variable que tiene un efecto significativo sobre el Apoyo Social Institucional es el Edo. Civil ($\beta = -.226$), lo que quiere decir que los sujetos sin pareja perciben menos Apoyo Social Institucional.

Tabla 14. Regresión Múltiple para el factor Apoyo Social Cercano

Coeficiente de Correlación Múltiple =.051	
Coeficiente de Correlación Múltiple Ajustado R =-.004	F = .399
Coeficiente de Determinación R ² =.003	p < .754

Variables	B	Beta	T	Probabilidad
Edad	-6.027E-02	-.043	-.842	.400
Edo. Civil	.345	.016	.316	.752
Género	-1.530E-02	-.001	-.015	.988

*Significancia al 0.05

Tabla 15. Regresión Múltiple para el factor Apoyo Social Institucional

Coeficiente de Correlación Múltiple =.210	
Coeficiente de Correlación Múltiple Ajustado R =.038	F = 6.991
Coeficiente de Determinación R ² =.044	p < .0000

Variables	B	Beta	T	Probabilidad
Edad	-3.002E-02	-.063	-1.271	.205
Edo. Civil	-1.636	-.226	-4.539	.000*
Género	4.477E-03	.001	.013	.989

*Significancia al 0.05

Ahora bien, en relación al factor de la variable Nivel de Estrés que tiene dos indicadores (Respuestas de Estrés y Percepción de Situaciones Estresantes), la **Percepción de Situaciones de Estrés** (ver tabla 16), evidencia una correlación múltiple baja pero significativa (R ajust =.287) entre este factor y la combinación lineal de las variables

Compromiso Organizacional, Apoyo Social, Edad, Edo. Civil, Género, y Locus de Control, explicándose el 30% ($R^2=.30$) de la varianza total de dicho factor por el efecto conjunto de las variables antes mencionadas. Sin embargo, las variables que tienen un efecto significativo sobre la Percepción de Situaciones de Estrés son el Locus de Control (Interno y Externo), el Apoyo Social tanto Cercano como Institucional y el Estado Civil, es decir, tanto el Locus de Control Interno como el Externo y el estar sin pareja, se asocia con una mayor percepción de eventos estresantes, mientras que el Apoyo Social (Cercano e Institucional) se relaciona con menores percepciones de situaciones estresantes.

Tabla 16. Regresión Múltiple para el factor Percepción de Situaciones de Estrés

Coefficiente de Correlación Múltiple =.550	
Coefficiente de Correlación Múltiple Ajustado R =.287	F = 19.514
Coefficiente de Determinación $R^2=.303$	p < .0000

Variables	B	Beta	T	Probabilidad
Edad	.24	.054	.92	.35
Edo. Civil	8.45	.12	2.70	.007*
Género	2.61	.038	.94	.34
Compromiso Afectivo-Normativo	-.20	-.10	-1.71	.087
Compromiso de Continuidad	-.74	-.068	-1.56	.11
Apoyo Social Cercano	-.89	-.28	-3.77	.00*
Apoyo Social Institucional	-2.39	-.25	-4.39	.00*
Locus de Control Interno	.62	.17	2.22	.027*
Locus de Control Externo	.33	.14	2.046	.041*

*Significancia al 0.05

Tomando en cuenta los resultados significativos anteriores se puede exponer la configuración del siguiente modelo:

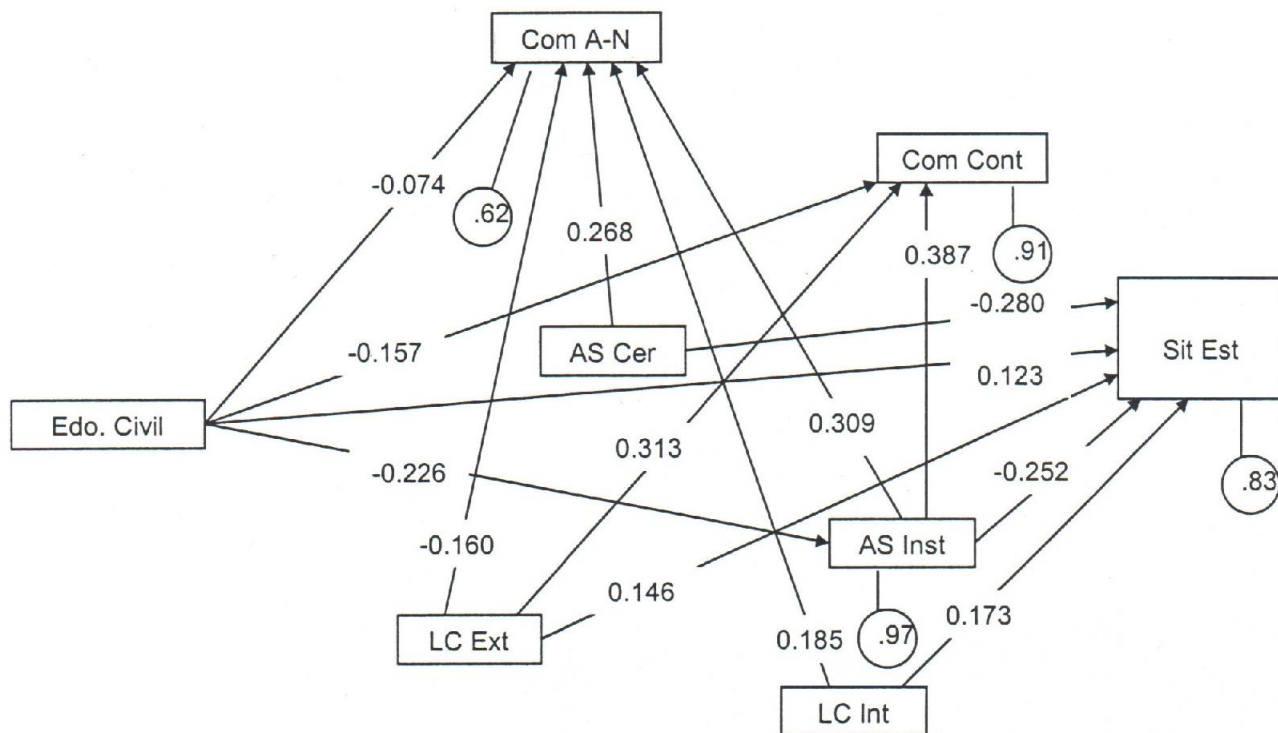


Fig. 2 Diagrama de Ruta Definitivo para el Nivel de Estrés en cuanto a la Percepción de Situaciones Estresantes

En base a este modelo propuesto, se observa que los factores Apoyo Social, Locus de Control y Edo. Civil tienen un efecto directo sobre el factor Percepción de Situaciones de Estrés, atendiendo a esto se puede destacar que el mayor efecto viene dado por el Apoyo Social Cercano ($\beta = -.28$), Apoyo Social Institucional ($\beta = -.25$), Locus de Control Interno ($\beta = .17$), seguido por el Locus de Control Externo ($\beta = .14$) y el Estado Civil ($\beta = .12$).

En lo que respecta al Locus de Control quienes lo muestran interno presentan una tendencia un poco mayor a percibir situaciones de estrés ($\beta = .17$), con respecto a sujetos con control externo ($\beta = .14$). En lo concerniente al Estado Civil, se evidencia que los sujetos sin pareja perciben mayores situaciones de estrés ($\beta = .12$).

Las relaciones entre las variables y el factor, demuestran una asociación inversa con el Apoyo Social Cercano, y con el Apoyo Social Institucional. Lo que quiere decir que valores más altos de Apoyo Social se asocian con valores bajos en la Percepción de Situaciones de Estrés. Las otras variables Edad, Compromiso Afectivo-Normativo, y Compromiso de Continuidad no tienen un efecto directo significativo sobre dicho factor Percepción de Situaciones de Estrés.

Con respecto al segundo indicador de la variable Nivel de Estrés, llamado **Respuestas de Estrés Crónico** (ver tabla 17), se observa una baja pero significativa correlación ($R_{\text{ajus}} = .22$) con la combinación lineal de las variables involucradas en el modelo, explicándose en función de éstas el 24% ($R^2 = .24$) de la varianza total. De estas variables el Estado Civil, la Edad, el Apoyo Social Institucional y el Compromiso Organizacional tanto del tipo Afectivo-Normativo como de Continuidad, tienen un efecto significativo sobre el segundo componente de la variable Estrés.

Tabla 17. Regresión Múltiple para el factor Respuestas de Estrés Crónico

Coeficiente de Correlación Múltiple = .495	
Coeficiente de Correlación Múltiple Ajustado $R = .228$	$F = 14.590$
Coeficiente de Determinación $R^2 = .245$	$p < .0000$

Variables	B	Beta	T	Probabilidad
Edad	.283	.130	2.145	.032*
Edo. Civil	4.396	.132	2.798	.005*
Género	-.174	-.005	-.126	.900
Compromiso Afectivo-Normativo	.122	-.179	-2.692	.007*
Compromiso de Continuidad	-.641	-.122	-2.685	.008*
Apoyo Social Cercano	.121	.078	1.013	.312
Apoyo Social Institucional	-1.315	-.287	-4.808	.000*
Locus de Control Interno	.156	.090	1.111	.267
Locus de Control Externo	-.159	.111	1.486	.138

*Significancia al 0.05

Tal como lo muestran los valores del coeficiente Beta, el factor que más aporta a las Respuestas de Estrés Crónico es el Apoyo Social Institucional ($\beta = -.28$), el Compromiso Afectivo-Normativo ($\beta = -.17$) seguido del Estado Civil ($\beta = .132$), luego la Edad ($\beta = .130$) y por último el Compromiso Organizacional de Continuidad ($\beta = -.12$). Considerando dichos valores y su significancia se propuso la siguiente configuración del modelo para el factor Respuestas de Estrés Crónicas.

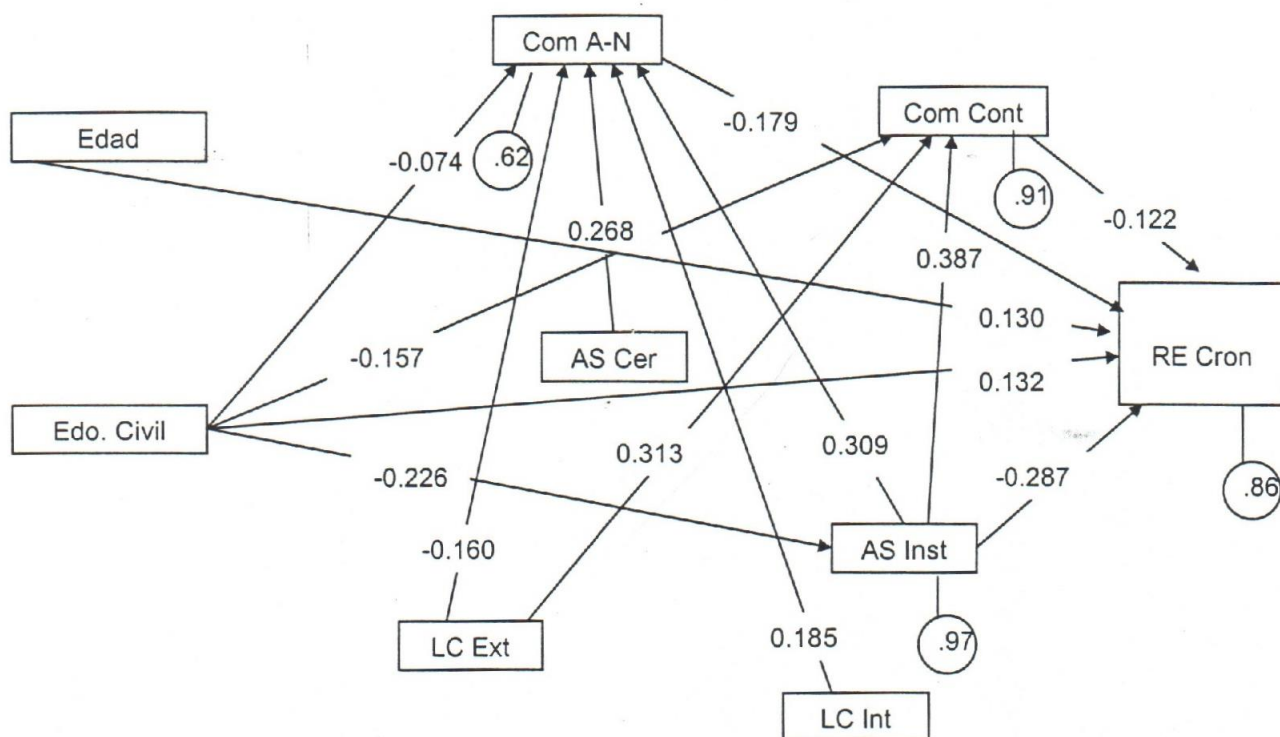


Fig. 3 Diagrama de Ruta Definitivo para el Nivel de Estrés en cuanto a Respuestas de Estrés Crónico

Tomando en cuenta el modelo, las rutas significativas encontradas permiten concluir que, los sujetos con pareja presentan menos cantidad de Respuestas de Estrés Crónico. Al mismo tiempo a mayor edad hay una tendencia a mayores Respuestas de Estrés Crónico. La relación con el Compromiso Organizacional indica que a menor Compromiso de Continuidad el sujeto reportará mayores Respuestas de Estrés Crónico, al igual que sujetos que presenten bajo nivel de Compromiso Afectivo-Normativo. En síntesis las personas que reportan un bajo nivel de Compromiso tenderán a manifestar mayores Respuestas de Estrés Crónico.

También reportarán mayores Respuestas de Estrés Crónico, aquellas personas que indiquen bajos índices de Apoyo Social de tipo Institucional.

Las variables Apoyo Social Cercano, Locus de Control Externo y Locus de Control Interno, Género y Antigüedad, no tienen un efecto directo significativo sobre las Respuestas de Estrés Crónicas, sin embargo, se destaca como efecto indirecto agregado el de la variable Apoyo social Cercano a través de la ruta – **Compromiso Afectivo-Normativo – Respuestas de Estrés Crónicas**, con un índice de $-.048$, indicando que personas con altos niveles de Apoyo Social Cercano, reportarán a su vez, altos niveles de Compromiso Afectivo-Normativo, lo que genera en una disminución de las Respuestas de Estrés Crónicas. Es necesario acotar que este efecto se mantiene para el factor de Respuestas de Estrés Agudas, con un índice de $-.041$ (coeficiente para las rutas indirectas).

Con respecto al factor Locus de Control Externo se observa como efecto indirecto la ruta - **Compromiso Afectivo-Normativo – Respuestas de Estrés Crónicas**, con un índice $-.029$, lo que señala en este caso que las personas que poseen Locus de Control Externo poseen a su vez, menos niveles de Compromiso Afectivo-Normativo, y a su vez, esto genera mayor número de Respuestas de Estrés Crónicas. Al mismo tiempo, surge la ruta **Locus de Control Externo - Compromiso de Continuidad – Respuestas de Estrés Crónico**, lo que quiere decir que las personas con Control Externo tienden a poseer mayor Compromiso de Continuidad, que genera menores Respuestas de Estrés Crónicas con un índice de $-.038$.

Por su parte el factor Locus de Control Interno se asocia de manera indirecta con las Respuestas de Estrés Crónicas, con un índice $-.033$ a través de la ruta – **Compromiso Afectivo-Normativo – Respuestas de Estrés Crónicas**, en este caso los sujetos que poseen un Control Interno, se asocian con un mayor nivel de Compromiso Afectivo-Normativo, lo que a su vez, genera menores Respuestas de Estrés Crónico.

De todo lo anterior se puede concluir que, independientemente del lugar de Control del sujeto, el Compromiso Organizacional actúa como variable protectora para la aparición de Respuestas de Estrés de tipo Crónicas.

En cuanto a las **Respuestas de Estrés Agudo** (ver tabla 18), muestran una correlación moderada alta y significativa ($R_{ajus} = .62$), entre este factor y la combinación lineal de las variables Compromiso Organizacional, Apoyo Social, Edad, Edo. Civil, Género, y Locus de Control, explicándose el 63% ($R^2 = .63$) de la varianza total de dicho factor por el efecto conjunto de las variables antes mencionadas.

Tabla 18. Regresión Múltiple para el factor Respuestas de Estrés Agudo

Coeficiente de Correlación Múltiple = .797	
Coeficiente de Correlación Múltiple Ajustado R = .627	F = 78.219
Coeficiente de Determinación R² = .635	p < .0000

Variables	B	Beta	T	Probabilidad
Edad	.126	.076	1.811	.071
Edo. Civil	-.844	-.033	-1.015	.311
Género	-.420	-.017	-.572	.567
Compromiso Afectivo-Normativo	-.105	-.154	-3.343	.001*
Compromiso de Continuidad	.395	.098	3.124	.002*
Apoyo Social Cercano	-.120	-.101	-1.891	.059
Apoyo Social Institucional	-.174	-.050	-1.200	.231
Locus de Control Interno	-.331	-.251	-4.446	.000*
Locus de Control Externo	.279	.331	6.389	.000*

*Significancia al 0.05

Más específicamente, se observa que las variables que tienen un efecto directo y significativo sobre las Respuestas de Estrés Agudo son, el Compromiso Afectivo-Normativo ($\beta = -.154$) y el de Continuidad ($\beta = .098$), así como el Locus de Control tanto Interno ($\beta = -.251$) como Externo ($\beta = .331$). Tomando en cuenta los resultados obtenidos se propuso la siguiente configuración del modelo:

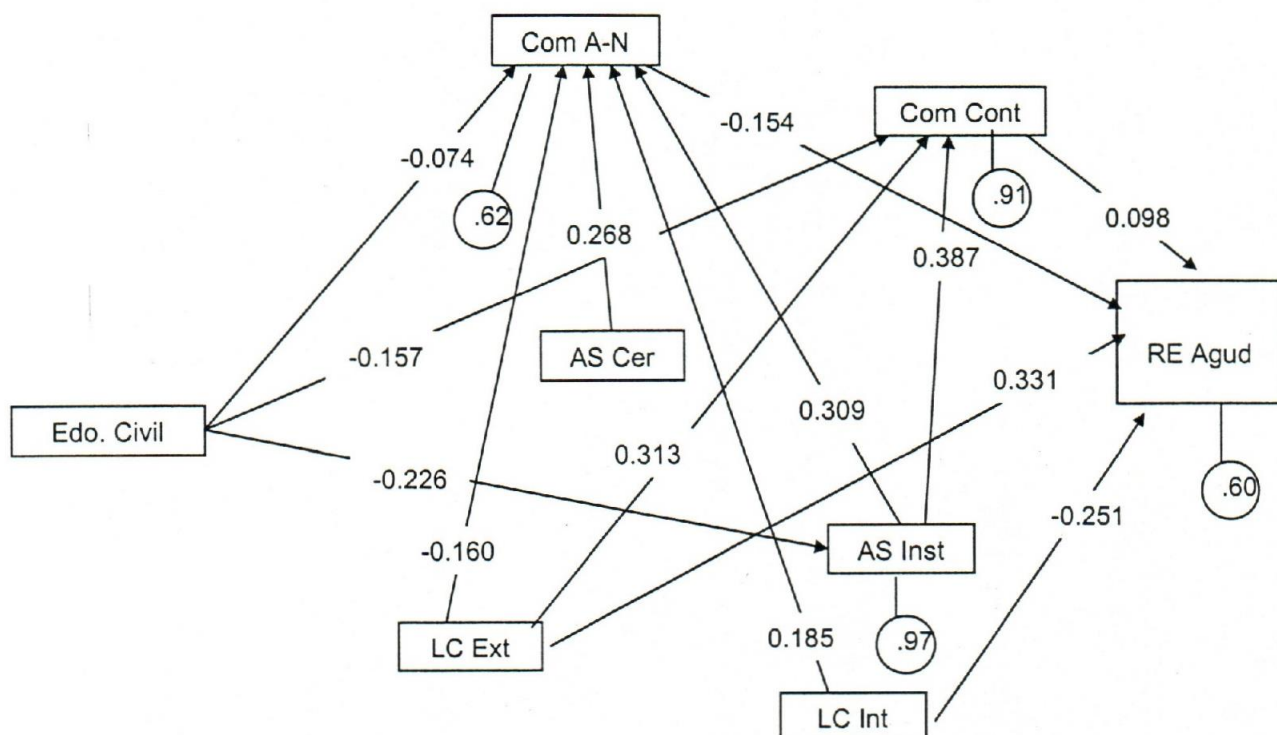


Fig. 4 Diagrama de Ruta Definitivo para el Nivel de Estrés en cuanto a las Respuestas de Estrés Agudas

En lo concerniente a las relaciones entre estas variables y el factor Respuestas de Estrés Agudas, se observa una asociación inversa con el Compromiso Afectivo-Normativo y con el Locus de Control Interno, lo que quiere decir, que a mayor Compromiso de tipo Afectivo-Normativo la persona reportará menores Respuestas de Estrés Agudo. Las personas con Locus de Control Interno, reportarán menores Respuestas de Estrés Agudo.

Por otro lado, reportarán mayores respuestas de Estrés Agudo, aquellas personas con Compromiso de Continuidad y con un Locus de Control Externo.

Las variables Edad, Género, Edo. Civil, Apoyo Social Cercano y Apoyo Social Institucional, no tienen un efecto directo significativo sobre las Respuestas de Estrés Agudas, sin embargo el Edo. Civil, se asocia a este tipo de respuestas a través de las rutas – **Compromiso Afectivo-Normativo – Respuestas de Estrés Agudas** (con un índice de $.011$), y **Compromiso de Continuidad – Respuestas de Estrés Agudas** (con un índice de ruta indirecta de $-.016$); en el primer caso, se observa que los sujetos con pareja, poseen mayor compromiso de tipo Afectivo-Normativo, lo que resulta en menos Respuestas de

Estrés Agudo. En el segundo caso las personas con pareja que poseen mayor Compromiso de Continuidad tendrán a su vez mayor número de Respuestas de Estrés Agudo.

En cuanto a la variable Apoyo Social Institucional, ésta se asocia con las Respuestas de Estrés Agudo a través de la ruta **Compromiso Afectivo–Normativo – Respuestas de Estrés Agudo** (con un índice $-.048$) y **Compromiso de Continuidad – Respuestas de Estrés Agudo** (con un índice de $.038$), en el primer caso, se observa que a mayor Apoyo Social Institucional los sujetos mostraran mayor Compromiso tanto de tipo Afectivo-Normativo, como de Continuidad. Sin embargo, el Compromiso de tipo Afectivo-Normativo resulta en menores respuestas de Estrés Agudo, que aquellos que perciben Apoyo Social Institucional asociado al Compromiso de Continuidad, estas personas mostraran mayores Respuestas de Estrés Agudo. Lo que quiere decir que en presencia del Compromiso de Continuidad no actúa como variable protectora de las Respuestas de Estrés Agudas.

Finalmente, se puede concluir que de la variable Nivel de Estrés, compuesta por sus dos indicadores (Percepción de Situaciones de Estrés y Respuestas de Estrés de tipo Agudo o Crónico), es mejor explicada por el factor Respuestas de Estrés Agudo ($R^2 = .63$), siendo a su vez este factor mejor explicado por la variable Locus de Control Externo.

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

El objetivo de la presente investigación fue evaluar la adecuación de un modelo de ruta del Nivel de Estrés en una muestra de estudiantes de postgrado de la UCAB, a fin de precisar el impacto que sobre esta variable pueden tener el Compromiso Organizacional, el Locus de Control, el Apoyo Social y las variables sociodemográficas (Edad, Género, Estado Civil y Antigüedad).

De las relaciones planteadas en el modelo propuesto, el nivel de estrés caracterizado por percepción de situaciones estresantes y respuestas de estrés agudas y crónicas, fue explicado por el compromiso organizacional afectivo-normativo, el compromiso organizacional de continuidad, el locus de control interno, el locus de control externo, el apoyo social cercano, el apoyo social institucional, el estado civil y la edad.

Los resultados, afirman en primer lugar, que la mayoría de los instrumentos empleados para medir las variables propuestas, resultaron no ser unidimensionales, cada variable comprende dos factores. En este sentido, los ítems del Cuestionario de Respuestas de Estrés se agruparon en dos factores denominados: Respuestas de Estrés Crónicas y Respuestas de Estrés Agudas. La escala de Compromiso Organizacional, por su lado se estructuró en dos factores llamados: Compromiso Organizacional Afectivo-Normativo y Compromiso Organizacional de Continuidad. La Escala de Locus de Control se distribuyó en dos factores: Locus de Control Interno y Locus de Control Externo. Por último, la escala de Apoyo Social, se concentró en torno a dos factores: Apoyo Social Cercano y Apoyo Social Institucional. Cabe destacar que la manera en que está diseñado el cuestionario de Percepción de Situaciones estresantes, no permitió que se le realizara un análisis factorial, no obstante, las situaciones estresantes que en el cuestionario se mencionan hacen alusión a escenarios del ámbito laboral y personal de los individuos.

Los dos factores del Cuestionario de Respuestas de Estrés (Agudas o Crónicas), señalan las posibles reacciones que las personas pueden tener ante situaciones desbordantes, que generan presión y sensación de que no se tienen recursos para hacerle frente al medio. Tales reacciones están formadas por componentes: cognitivos-subjetivos, motores y vegetativos, que indican que ante las situaciones estresantes, el individuo podrá reaccionar en cualquiera de los tres componentes sin predominio de alguno de ellos ni sincronía entre los mismos (Günther, y Huber 1980).

En 1980 Günther y Huber, realizan el estudio del cuestionario original creado por ellos, encontrando que la variable Respuesta de Estrés se agrupaba en tres factores: Respuestas Motoras, Vegetativas, Cognoscitivas. En 1994, Canino y cols, realizan la adaptación de este cuestionario, encontrando la presencia de tres factores o tipos de reacciones ante el estrés: El primer factor tiene que ver con ideas, pensamientos y emociones, que son percibidas por el sujeto y auto – reportadas, como reacciones subjetivo – cognoscitivas. El factor 2 reúne reacciones motrices y vegetativos; mientras que el factor 3 carga solamente respuestas referidas a alteraciones gástricas.

Luego, Canino y Angelucci (1994), reportan la presencia de dos factores que estarían vinculados con dos tipos de reacciones diferentes: a) la reacción subjetivo – cognoscitiva y b) reacciones corporales fisiológicas y motrices.

Para esta investigación los dos factores de la escala, refieren síntomas tanto subjetivos-cognitivos, vegetativos (fisiológicos) y motores, la diferencia entre ambos factores está determinado aparentemente por el tiempo en que perduran estos síntomas, lo que hace, que algunas reacciones sean más puntuales que otras que son, de una data más prolongada.

Respecto a este tema, los mismos autores de la escala Günther y Huber (1980), señalan que el estrés puede ocasionar reacciones a corto y a largo plazo. Las reacciones a corto plazo, se describen como consecuencias de estímulos provocadores de estrés que generan una serie de cambios observables en los tres niveles de reacción conocidos: fisiológico, motor, cognitivo. Mientras que las reacciones a largo plazo, se asocian con mayores alteraciones del rendimiento físico o del estado psíquico consecuencia del sometimiento de la persona desde hace tiempo a la influencia del estrés.

En este mismo sentido, Braum y Davidson (1988 cp Benaim, 1996), destacan que existe un tipo de Respuestas al estrés ante la presencia de un evento estresante caracterizada por reacciones que el individuo percibe como desbordantes y desagradables, en donde está la evaluación de amenaza y una respuesta de forma puntual. A este tipo de reacción se le denomina reacciones agudas de estrés. Otro tipo de Respuesta es aquella que se prolonga por mucho tiempo alterando aún más, el funcionamiento del individuo desencadenando incluso problemas graves de salud, son llamadas reacciones crónicas ante los estresores. El estrés crónico se da, cuando existen tres factores: 1) persistencia en el

tiempo del evento estresante, 2) persistencia de la percepción del evento como estresante y 3) persistencia de la respuesta.

A partir de la información anterior los factores del cuestionario Respuesta de Estrés, aplicado a la muestra de estudiantes de postgrado, parecen comportarse de acuerdo a lo grave que puedan ser los síntomas. Los síntomas de menor gravedad, más puntuales, son agrupados en el factor 2 llamado Respuestas de Estrés Agudas, mientras que el factor número 1, reúne aquellos síntomas más graves, más asociados con enfermedades (coronarias, cardiovasculares), síntomas más prolongados en el tiempo que se denominan Respuestas de Estrés Crónicas.

En cuanto a los ítems de la prueba de Compromiso Organizacional se evidencia la presencia de dos factores y no tres como lo señalan Allen y Meyer, 1997, en el cual existen tres componentes del compromiso organizacional: compromiso afectivo, compromiso Normativo y compromiso de continuidad. Sin embargo, este mismo hallazgo donde los factores se agrupan en dos, uno llamado Compromiso Afectivo–Normativo, y otro Compromiso de Continuidad, fueron reportados por Popeer y Lipshitz (1992 c.p. Cardozo y Goncalves, 1998), en sus investigaciones, encontrando que el compromiso afectivo estaba altamente relacionado con el normativo formando un solo factor, argumentando que la preferencia individual por el trabajo en términos emocionales estaba ligado al significado social y familiar, donde se exaltaban los valores de la sociedad. Además explican que en el trabajo resulta gratificante, lo que conllevaba a que los individuos internalicen las normas de la empresa.

Dunham y cols. (1994) señalan que las experiencias positivas que se vivencian dentro la organización influyen los sentimientos de apego emocional, al mismo tiempo que influyen los sentimientos de obligación con la empresa. Los empleados se unen por afecto a los objetivos y valores de la organización los cuales van con sus propios intereses, con sus propios valores y sus ideologías, y esto favorece el desarrollo de una obligación a permanecer en el trabajo.

No es incongruente que los individuos que permanecen en una organización lo hagan porque desean hacerlo (compromiso Afectivo), lo que a su vez pueda generar que sientan que deben hacerlo. (Compromiso Normativo). Por otro lado cuando un individuo despliega apego emocional hacia la organización, se desarrollan muchos sentimientos hacia

la misma, como lo son el sentirse cómodo, leal, satisfecho, identificado y obligado con el lugar de trabajo (Meyer y Allen, 1997).

La escala de Locus de Control, se agrupó de acuerdo a dos factores: Locus de Control Externo y Locus de Control Interno. Estos factores corresponden con las dimensiones que reporta el instrumento original (Levenson, 1974), la diferencia radica en que la escala original refiere tres factores: internalidad, otros poderosos y azar (los dos últimos pertenecientes a la externalidad); mientras que para esta investigación los factores otros poderosos y azar, se agrupan en un solo factor llamado Locus de Control Externo. Los ítems del factor Locus de Control Interno, son los mismos que la agrupación del factor internalidad hallada por Levenson. De acuerdo al lugar de Control prevalece la percepción que posee el sujeto que las recompensas y castigos recibidos, pueden estar determinados por su propia acción (internalidad), o, por el contrario, no son consecuencias de sus propios actos (externalidad) sino producto bien sea del azar, suerte destino u oportunidad, o de los otros poderosos como lo son los ricos, políticos y los jefes (Levenson, 1974).

La agrupación de la escala es similar a la reportada en 1966 por Rotter, cuyo instrumento creado por el autor mencionado distingue la presencia de dos factores: internalidad y externalidad. Con respecto a la mayoría de las investigaciones revisadas sobre la variable locus de control, se encuentra que sea cual sea el instrumento utilizado para medirlo, e independientemente de los factores hallados, en sus discusiones hacen referencia solamente a la externalidad e internalidad del locus, sin reportar las especificaciones entre otros poderosos y azar. Así se hallen tres factores (Internalidad, Otros Poderosos, Azar), en los resultados solo los dos constructos externalidad e internalidad son los discutidos.

El cuestionario de Apoyo Social, en su versión original reseña la presencia de cinco factores, relativas a cinco fuentes de apoyo: a) apoyo de amigos, b) apoyo de personas cercanas o próximas, c) apoyo de la familia, d) apoyo en general y e) opiniones acerca del apoyo (Dunn y cols, 1987). Cuando el instrumento es adaptado a la población venezolana en 1991 por Guarino, se presentan nuevamente los cinco factores antes nombrados. Años más tarde Moral (1993), encuentra que la escala para su muestra de investigación se agrupa en tres factores: a) Apoyo General, b) Apoyo de Familia, c) Apoyo de Pares (Cercanos y Amigos). Y nuevamente en 1997 Pacheco y Suárez realizan un análisis factorial de la prueba, obteniéndose tres factores: a) Apoyo General, b) Apoyo de Amigos, c) Apoyo de Sí mismo.

La escala dentro de esta investigación arrojó la presencia de dos factores designados como Apoyo Social Cercano y Apoyo Institucional. El Apoyo Social Cercano reúne al apoyo percibido por parte de padres, familiares, pares, amigos, personas cercanas, el apoyo de sí mismo, y opiniones acerca de apoyo. El factor Apoyo Social Institucional congrega al apoyo recibido por parte de instituciones, instituciones religiosas, apoyo recibido cuando se trabaja en equipo, y apoyo del jefe.

Con respecto al punto anterior pareciera que el primer factor es un apoyo caracterizado principalmente por la contención emocional que el sujeto puede recibir de sus seres queridos más cercanos, es un apoyo caracterizado por relaciones más íntimas y probablemente más significativas (Afzalur y Psenicka, 1996). A su vez este tipo de apoyo puede identificarse como un flujo de comunicación entre personas envueltas emocionalmente, donde entre ellas se goza de ayuda instrumental y de contención afectiva (Daniels y Guppy 1994).

El apoyo denominado institucional, representa el apoyo que reciben las personas del entorno social al cual pertenecen (apoyo que reciben trabajo, de la religión, relaciones laborales, relación jefe subalterno, trabajo en equipos) y donde ejercen roles importantes para ellos. Puede que este apoyo también provea de contención emocional e instrumental, pero es recibido por parte organismos (iglesia, instituciones comunitarias, organización) y personas (jefes, colegas, demás miembros de la empresa) que pueden ser muy cercanos para las personas, pero no tan íntimos como el que provee la familia, la pareja, los amigos cercanos etc. Es un apoyo que ofrecen los distintos grupos pertenecientes a la red social, la comunidad, la iglesia y la empresa.

Meneses y cols (1999) dan a conocer en base a su investigación, que el apoyo de tipo laboral, e institucional, sobre todo el proveniente de la institución religiosa, se asocian con bajos niveles de estrés, y un mayor estado de salud. También ocurre lo mismo cuando el apoyo que se percibe es el dado por la pareja. La investigación realizada por Dorman y Zapf (1999), sugiere que altos niveles de apoyo social recibido por parte de los supervisores y colegas (pares), se asociaban a un bajo impacto de los estresores sociales, y esto tenía a su vez, un efecto preventivo sobre la depresión.

Ambos factores son complementarios y necesarios para la vida de las personas. Taylor (1999), indica que el apoyo social consiste en la información recibida de los otros

significativos y cercanos (sean familiares, pareja amigos, compañeros de trabajo, iglesia, comunidad etc.), acerca de que se es amado y estimado como parte de una red de comunicación y mutua obligación por parte del grupo social, como padres, cónyuge, amigos y comunidad en general.

Por otro lado, al considerar el comportamiento de las variables, Percepción de Situaciones de Estrés, Respuestas de Estrés, Compromiso Organizacional, Locus de Control, Apoyo Social y de sus respectivos factores en la muestra de estudiantes de postgrado, se encontró, que en general las personas reportan una molestia moderada hacia las situaciones percibidas como estresantes, acompañadas de pocas respuestas de estrés, con un predominio de las respuestas agudas sobre las respuestas crónicas.

En relación a lo anterior, una de las explicaciones posibles al hecho de que los estudiantes de postgrado mostraran la tendencia a tener un bajo nivel de estrés, es que la muestra está constituida por personal profesional de un alto nivel académico, quienes han pasado por un proceso de selección en función de características cognitivas y emocionales, y probablemente posean unas estrategias de afrontamiento más adaptativas que le permitan hacer frente a las situaciones percibidas como estresantes, lo que les genera la presencia de pocas respuestas de estrés. Además, estudiar un postgrado puede estar relacionado con el desarrollo de carrera de un individuo, por lo que estudiar resulta una actividad placentera y relajante complementaria, a las grandes demandas que tienen los individuos con sus constantes exigencias hacia la superación. Otra posible explicación pero de menor peso, es que los instrumentos en su mayoría fueron pasados en el mes de Enero de 2001, y los estudiantes venían de una reciente época vacacional.

El poseer cierto grado de control sobre los eventos estresantes, quiere decir que existe la percepción de que se controlan las situaciones, que se utilizan estrategias de afrontamiento activas y adaptativas, y que existe satisfacción con las actividades que se realicen. Todo esto sumado al hecho que haya esfuerzo, participación y poder de decisión; se asocia con bajos niveles de estrés y aún más con promoción de salud (Sandín, 1995). Los bajos niveles de estrés, representan un indicador de salud en la muestra, sin embargo, este aspecto requiere más investigación.

En relación a la variable Compromiso Organizacional, existe en la muestra un mayor Compromiso Afectivo-Normativo sobre el Compromiso de Continuidad. Estos resultados son congruentes con los hallazgos reportados por Meyer y cols., en 1989 y Cardozo y

Goncalves en 1998, en donde su muestra formada por personas pertenecientes al contexto laboral, tenían un mayor Compromiso Afectivo si se le comparaba con el Compromiso de Continuidad.

Con respecto al Locus de Control, los resultados indicaron, que si bien existe en la muestra cierto grado de externalidad, la mayoría reveló un mayor Locus de Control Interno. La tendencia reportada por la muestra puede explicarse por factores como la deseabilidad social, la cual pudo haber afectado los resultados. Es decir que los sujetos se pudieron haber comportado como se espera que lo hagan, y no como ellos quisieran comportarse en forma sincera. Es un comportamiento que busca responder a las expectativas de agentes externos sobre la producción de una conducta y que en algún momento puede realizarse a pesar de tener una actitud poco favorable hacia el comportamiento esperado (Reeve, 1994).

En lo concerniente al Apoyo Social, la muestra manifestó altos niveles del mismo, con un predominio de Apoyo Social Cercano que Institucional. Estos resultados también fueron encontrados por Pérez y Salvador (2000), quienes afirman que el apoyo de la familia, de los amigos, pares, y personas íntimas es superior que otros tipos de apoyos; además indican que las personas que poseen mayor cantidad de apoyo por parte de sus familiares y amigos se encuentran más ajustadas que las personas que no reciben este tipo de apoyo.

Según Sandín (1995) percibir que se tiene apoyo social, promueve la buena adaptación. Para Bages (1990), el recibir apoyo social por parte de la familia, amigos, compañeros de trabajo, constituye un factor promotor de salud tanto física como psicológica, representa además un factor protector ante el impacto del estrés. En esta misma línea se sitúan Cohen y Willis, (1985) para quienes el apoyo social tiene un efecto beneficioso sobre la salud, ya que la red social que acompaña al individuo provoca en el sujeto apoyado experiencias positivas y estables. Los individuos se sienten queridos y receptores de afecto, promoviendo salud y bienestar ya que incluso puede actuar a nivel neuroendocrínológico; esto puede ayudar a evitar las experiencias negativas y ciertas enfermedades crónicas.

Las variables sociodemográficas Género y Antigüedad no mostraron asociación significativa con ninguna de las variables propuestas en el modelo. En lo concerniente al género se planteó en el modelo inicial que esta variable correlacionaría significativamente con Compromiso Organizacional, Apoyo Social, Locus de Control y Nivel de Estrés. Sin embargo en esta muestra de estudio, la variable género, no resultó discriminante para el resto de la variables. Las razones de este resultado se debe probablemente a las

características de la muestra, muchos de los estudios reportados usan muestras de jóvenes universitarios, lo cual supone que dentro de esta población se pueden encontrar diferencias en cuanto al género, mucho mayores que las encontradas en muestras de adultos. También puede explicarse, por el hecho que los límites entre los roles femeninos y masculinos son cada vez más difusos. Cada vez son más similares ambos géneros, tanto el grupo femenino como el masculino deben cumplir con iguales exigencias y altas competencias.

Lachman y Aranya en su trabajo de 1986 acerca de la relación entre el compromiso, las características personales, las características de la organización, el compromiso ocupacional, las expectativas, las intenciones de rotar y la satisfacción, encuentran que las características personales (edad, sexo, estado civil), no son predictores del compromiso, tal resultado es congruente al observado en los resultados reportados.

Específicamente en relación al género y al compromiso, Ferris y Aranya (1983), Lincon y Aranya (1985), Arno y Felman (1990), Cardozo y Goncalves (1998), reportan, que las mujeres suelen ser más comprometidas que los hombres. En esta investigación tanto las mujeres como los hombres reportaron tener moderados con tendencia a altos niveles de Compromiso Organizacional.

En cuanto al Género y al Locus de Control autores como McGinnikes, Nordholm, Ward, Bhanthumnavin en 1974 y Brabander y Boone (1990) encuentran en sus estudios una relación significativa en el grado de externalidad y el género en donde las mujeres tienden a presentar mayores atribuciones de causalidad externa que los hombres. Ellos explican que la mayor tendencia de las mujeres a presentar un locus de control externo se debe a las expectativas sociales sobre la menor posibilidad de la autodeterminación en las mujeres. Además, la sociedad espera y refuerza que las mujeres tengan comportamientos muy dependientes, y es por esto que sus puntuaciones apoyan el locus externo.

Los resultados en esta muestra de estudio sugieren que el género no representa una variable que discrimine sobre el lugar de control de una persona. Hay que recordar que el papel de la mujer ha cambiado desde finales del siglo XX y principios de siglo XXI. Las mujeres en la sociedad actual cumplen un papel más activo, son más autodeterminadas y menos dependientes.

Los hallazgos empíricos de Turner y Marino, (1994); en primer lugar señalan evidencias disponibles que indican una tendencia para las mujeres a experimentar más

apoyo en sus relaciones que los hombres. Sin embargo, expresan que definitivamente con respecto a las diferencias de género y el apoyo social los hallazgos encontrados son variados e inconsistentes.

Por ejemplo, Begley y Czajka (1993), encuentran que en la relación entre género y respuesta de estrés las mujeres, reportan mayores respuesta de estrés. En el presente estudio no se hallaron esas diferencias.

En lo tocante a la relación entre Compromiso Organizacional y Antigüedad planteada en el modelo, no se encontró asociación entre las variables. Los mismos resultados fueron encontrados por Cohen (1999) donde ni la edad, ni la antigüedad tienen relación con el compromiso de permanencia (continuidad).

A diferencia de estos resultados Mathieu y Zajac (1990), reportan que la edad y la antigüedad, determinan el compromiso de continuidad, ellos, argumentan, que un empleado que ha invertido años de trabajo en la empresa es común que haya producido ciertas inversiones y por ende su compromiso calculado será más fuerte. Los individuos con más años en la empresa, se sienten más comprometidos, posiblemente sea por la probabilidad que tienen de adquirir inversiones más grandes.

En 1993 Allen y Meyer, refieren que es posible que la asociación entre compromiso afectivo y antigüedad esté mediada por la edad, ya que cuando se elimina parcialmente la edad de la relación entre antigüedad y compromiso afectivo las correlaciones disminuyen aún más.

En cuanto a la edad, inicialmente se esperaba que correlacionara con el Compromiso Organizacional, con el Apoyo Social, y con el Nivel de Estrés. La única relación significativa hallada fue entre Edad y Respuestas de Estrés Crónico (componente del Nivel de Estrés).

Entre la Edad y el Compromiso los estudios de Aranya y Jacobson (1975), Lincoln y Kalleberg (1985), Lulthan, McCaul y Dodd (1985), Aranya, Kushnir y Valency (1986), Jans (1989), Barling, Wade y Fullager (1990), Arnold y Felman (1990), Allen y Meyer (1997), exponen que a mayor edad, el trabajo genera mayor gratificación bien sea por identificación en la empresa, o por ganancia de costos asociados, por ello las personas adultas tendrán mayores niveles de Compromiso. Mathieu y Zajac (1990) y Cohen (1999), hablan de que las

correlaciones entre la edad y el compromiso afectivo y de continuidad, están presentes pero suelen ser muy débiles.

Resultados distintos se observan en las investigaciones de Lachman y Aranya (1986), y Cardozo y Goncalves (1998), en donde no se encontraron relaciones significativas con respecto a la edad y al Compromiso, las cuales son compatibles con los resultados aquí reportados.

Una de las posibles razones por las cuales no se encontró asociación entre la edad por un lado, y la antigüedad por el otro con respecto a las otras variables dentro de la muestra de estudiantes de postgrado quizás se debió a que no se realizó una partición con respecto a estas dos variables. La partición de las variables por categorías, probablemente hubiese permitido una discriminación más clara del comportamiento de estas variables. En relación a la edad al realizar la partición se hubiese podido considerar el nivel del ciclo de vida de los individuos, considerando que la correlación con el resto de las variables del modelo, será distinta dependiendo del momento en que estos se encuentren. Lo mismo ocurre con la antigüedad, al realizar la partición, puede indicar como se comportan las personas según el número de años que tengan trabajando para la organización.

En cuanto a la relación entre la edad y el Apoyo Social, Taylor (1990) junto con Turner y Marino (1994), puntualizan que la relación entre ambas variables es inversa y significativa, ellos encuentran que el menor nivel de apoyo es percibido por los sujetos entre 18 y 25 años de edad, y el mayor nivel lo muestran los sujetos entre 35 y 45 años. La muestra de esta investigación estuvo conformada por sujetos de 22 a 59 años de edad, y el promedio fue de 32 años; con ello se explica el hecho que la variable edad no haya correlacionado con el apoyo social, debido a que la muestra estuvo constituida por adultos medios.

Begley y Zajka en 1993 explicita que a mayor edad, mayor es la probabilidad de sufrir de síntomas de estrés. La misma observación fue hecha por Valadez en 1997.

En la muestra de estudiantes de postgrado de la UCAB, se encontró que a mayor edad, mayor son las posibilidades de padecer de Respuestas de Estrés Crónico, y esto debe a diferentes razones. La primera de ellas, podría ser que a mayor edad hay un incremento de respuestas de estrés, que conducen a padecimientos por percepción de eventos estresantes y uso de estrategias de afrontamiento no tan efectivas debido a una posible

rigidez cognitiva, que quizás llevan a un aumento del agotamiento físico, mayor vulnerabilidad a padecer de enfermedades si no se reciben los cuidados apropiados. En cierta medida la edad tiene consecuencias inevitables en la salud, puede ocurrir que la percepción de situaciones que no puedan controlarse llevan al padecimiento de enfermedades crónicas, o por el contrario, si por la edad una persona sufre de una enfermedad y paralelo percibe situaciones estresantes, la consecuencia será la exacerbación de sus síntomas, llevándolo a padecer de mayor número de enfermedades y malestares crónicos .

En 1994, House, Lepkowski, Kinney, Mero, Kessler y Herzog mencionan que biológicamente el individuo se vuelve más vulnerable a las enfermedades a medida que tiene mayor edad ya que mientras mayor sea la edad suele declinar la función inmunológica y la capacidad del organismo, además que se acumulan una cantidad de factores de riesgo como el estrés sostenido, la obesidad y otros cambios fisiológicos.

Otra posible razón es que probablemente existe en las personas mayores cierta rigidez, que les dificulta reevaluar las situaciones de manera distinta, lo cual los lleva a tener problemas a la hora de enfrentar las situaciones nuevas, y esto puede terminar en somatizaciones importantes que afectan su funcionamiento.

Soldatos (1994), sugiere que a mayor edad y mayores respuestas de estrés, existe un riesgo mayor de padecer enfermedades. Pero esta relación puede estar moderada por otras variables. Por ejemplo, Johson y Wolinsky (1993) expresan que la edad puede convertirse en un factor protector a medida que se asocia con mayores niveles educativos, es decir que las personas de mayor edad y con un alto nivel educativo reportan un mejor funcionamiento y menores síntomas que las personas con menor edad y educación. La muestra de estudiantes de postgrado está formada por individuos profesionales, con un alto nivel académico, esto en cierta forma justifica que la muestra formada por individuos adultos presenten en general un número bajo de Respuestas de Estrés Crónico, dado que existiría una buena capacidad de evaluar el entorno y escoger adecuadas conductas adaptativas para regular efectivamente, las respuestas de estrés, y mantener una buena salud.

También explicarse que los resultados serían más claros y específicos si la variable edad hubiese sido partida en categorías, ya que Lee en 1999, encuentra diferencias en cuanto a los hábitos de salud entre los distintos niveles de edad.

Referente al estado civil, se encontraron relaciones significativas entre ésta variable y el Compromiso Organizacional, el Apoyo Institucional, y el Nivel de Estrés. En este sentido se encontraron las relaciones propuestas en el modelo inicial.

Relaciones entre el Estado Civil y Compromiso Organizacional, son expuestas por Ferris y Aranya en 1983, Lincoln y Kallaberg en 1985, Jans en 1989. Más específicamente en 1990 Mathieu y Zajac advierten que la relación entre el Compromiso Organizacional y el Estado Civil varía según sea el tipo de Compromiso que se plantee. Si el individuo es soltero, probablemente presente un mayor Compromiso Afectivo, ya que al no tener una pareja, existe mayor oportunidad de sentirse atados afectivamente a la Organización, porque trabajar es su rol principal, y es menor el número de responsabilidades que poseen, a diferencia de los casados, quienes tienen más responsabilidades, una carga financiera más pesada, por tanto los que tienen pareja tienden a tener mayor Compromiso Calculado o de continuidad

En esta investigación los resultados en relación a los individuos casados concuerdan con los hallazgos de Mathieu y Zajac (1990), pero no se encontraron los mismos resultados con los individuos solteros. La muestra de estudiante de postgrado de la UCAB, sugiere que los individuos con pareja suelen estar más comprometidos bien sea por afecto o por continuidad. Esto se debe quizás a que el Compromiso Afectivo se une al Normativo, por tanto se desarrolla en las personas el sentido del deber y la obligación de permanecer en la empresa unido a los sentimientos de identificación. Los sentimientos de obligación, el cumplimiento de las normas en cierta medida contribuye con la recepción de beneficios (los cuales necesitan para mantener a sus familias) y esto es lo que lleva a los casados a desarrollar mucho más el Compromiso Afectivo-Normativo que los solteros en este estudio.

El estado civil, establece diferencias en cuanto al Apoyo Social, en muchas investigaciones es considerado como un índice parcial de apoyo. Los estudios realizados con respecto a estas dos variables demuestran que las personas que poseen pareja perciben mayores niveles de apoyo social y reportan menos síntomas de salud que las que no tienen pareja. Los casados perciben las fuentes de apoyo como más adecuadas. Los hombres y mujeres casados reportan mayor confianza y perciben como más adecuados sus recursos de apoyo. Altos niveles de apoyo social percibido entre sujetos casados reportan también en sus investigaciones los siguientes autores, Ross y Mirowsky, (1989), Turner y Marino, (1994); Stroebe, Stroebe, Abakounkin y Schut, (1996).

Adicionalmente se observa que las personas con pareja perciben mayores niveles de apoyo que los que no tienen pareja, este apoyo que perciben los que tienen pareja es aquel proveniente de las instituciones, en especial de las instituciones religiosas, del equipo de trabajo y del jefe. El estado civil no tuvo asociación con el Apoyo Cercano, lo que se infiere que el recibir apoyo de familiares, amigos, otros significativos y apoyo de sí mismo no discrimina entre los sujetos casados y los solteros.

Resultados interesantes fueron los encontrados por Coyne y Downey en 1991, quienes reportan que el apoyo social es mayor en personas casadas, solo si estos se comunican con sus esposos, tienen buenas relaciones maritales, y se consideran que son un buen matrimonio. Si esto es así, el apoyo social es alto, y superior al de las personas solteras, lo que contribuye a disminuir las probabilidades de padecer de depresión, y paralelo a esto a amortiguar los efectos del estrés. Sin embargo la situación cambia si la pareja tiene un mal matrimonio, caracterizado por la poca comunicación y falta de apoyo emocional entre sus miembros, con ello se incrementan las tasas de depresión, disminuye el apoyo (si se le compara con los solteros), e incrementa el estrés.

En la muestra de estudio seleccionada se encontró una relación significativa entre el Estado Civil de individuo y el Nivel de Estrés. Más específicamente, se tiene que las personas con pareja tienen menor propensión a percibir situaciones estresantes tanto en el trabajo como en sus otros medios de interacción, y a expresar menos Respuestas de Estrés Crónico, a diferencia de los solteros, quienes perciben más situaciones estresantes y tienen mayor probabilidad de tener Respuestas de Estrés Crónicas. No obstante, no se evidenció asociación directa más si indirecta, entre el estado civil y las Respuestas de Estrés Agudas.

Estos resultados son apoyados por Turner y Marino (1994), que señalan que Gurin y cols., en 1960, encuentran que las personas no casadas o sin pareja, se encuentran en riesgo de padecer tantas Respuestas de Estrés, como serios desórdenes psiquiátricos.

Por su parte Ivancevich, y Matteson, (1989), encuentran que las personas sin pareja bien sea que no la poseen por divorcio o por viudez, son más vulnerables a muchos más tipos de condiciones estresantes, que aquellos que no tienen la condición de familia desintegrada por un suceso específico (muerte del cónyuge, divorcio), es decir solteros, o casados.

Resultados diferentes son los reportados por Lemus y Linares (1988) y Campbell (1997), quienes expresan que el estar casado se asocia con niveles más altos de estrés, si se les compara con los solteros, ya que tienen mayor número de responsabilidades. Revelan que el estrés laboral y el general varía según el estado civil.

Con ello, la relación entre el estado civil y el estrés, es contradictoria, y probablemente esta relación varíe según las características de la muestra de estudio considerada.

La variable Compromiso Organizacional y sus dos factores Compromiso Afectivo-Normativo, y Compromiso de Continuidad, correlacionaron significativamente con las Respuestas de Estrés tanto Agudas como Crónicas. No se observó asociación entre la variable Compromiso y la Percepción de Situaciones Estresantes, esto significa que los Niveles de Compromiso que posee un individuo hacia su trabajo, son independientes de la Percepción de Eventos Estresantes. Es decir los eventos estresantes puede que estén y que se vivencien en el ambiente tanto laboral, como personal y social; pero el papel principal del Compromiso Organizacional, se asocia con las respuestas que se generen ante esos eventos, bien sea en Respuestas Agudas o Crónicas.

El Compromiso Afectivo-Normativo, tiene una asociación inversa con las Respuestas de Estrés Crónicas, y Respuestas de Estrés Agudas, lo que significa que una identificación con la organización, unos sentimientos de afecto y obligación hacia el entorno del trabajo, una complacencia, voluntad y satisfacción en ejercer considerable esfuerzo en el medio de la organización y por el bien de esta y un fuerte deseo de mantener la membresía, se relaciona con un menor número de Respuestas de Estrés Crónicas y Agudas. Es decir, que el factor Compromiso Afectivo-Normativo que incluye procesos asociados con el afecto como la atribución, la racionalización, la identificación la satisfacción de necesidades, la satisfacción laboral; e incluye además procesos relacionados con las normas con las expectativas y las obligaciones, en general actúa como protector de las Respuestas de Estrés. Para Mowday y cols. (1982), en la medida que hay un sentimiento de pertenencia a la empresa, hay sensación de seguridad que puede amortiguar los efectos negativos del estrés en actitudes laborales y en la salud.

Estas mismas asociaciones son reportadas por Kobasa, Maddi y Kahn (1982), Jans (1989) Mathieu y Zajac (1990), quienes señalan que el estrés posee una correlación inversa con el Compromiso Organizacional, donde a mayor Compromiso, menor estrés. El

Compromiso protege a los individuos de los efectos negativos del estrés, debido a que les permite una la dirección y un sentido a su trabajo, y a su vida.

En referencia a la asociación entre el Compromiso y el Estado Civil, se encontró como se mencionó anteriormente, que los casados tienden a poseer un mayor Compromiso Organizacional, y esto los protege del Estrés Crónico e igualmente del Estrés Agudo. Cuando los casados poseen mayor Compromiso de Continuidad esto los protege del impacto de las Respuestas Crónicas, más no así de las Agudas.

En lo tocante al Compromiso de Continuidad, se tiene que esta variable que incluye los procesos asociados a los costos o sea las alternativas y las inversiones, actúa protegiendo a la persona del impacto de las Respuestas de Estrés Crónico, hecho que no ocurre con las Respuestas de Estrés Agudo, ya que el Compromiso de Continuidad incrementa la propensión de los sujetos a padecer de este tipo de respuestas agudas, lo que representa un factor de riesgo hacia el bienestar del empleado.

En este sentido y retornando a la variable Estado Civil, se plantea que el estar casado o con pareja, hace que los individuos tengan mayor Compromiso de Continuidad debido al mayor número de responsabilidades que poseen, lo que hace que su interés por el empleo se enfoque hacia las ganancias y costos asociados (seguros, prestaciones, bonos vacacionales, posibilidad de tener una vivienda propia), y esto los protege de sufrir de Respuestas de Estrés Crónicas, pero los pone en riesgo a la vez, de tener un mayor número de Respuestas de Estrés Agudas, ya que a costa de sacrificios personales, siguen en la empresa por los beneficios que reciben o también porque perciben faltas de alternativas de otros empleos, es decir, siguen en la empresa porque necesitan hacerlo. Si se van de la organización las consecuencias pudiesen ser fatales (no tendrían empleo, no sería fácil conseguir otro, no tendría suficiente dinero para los gastos necesarios, eso les traería más problemas, y posiblemente un mayor Nivel de estrés).

El hecho que el Compromiso de Continuidad los proteja de Respuestas de Estrés Crónicas, se debe en parte a que este Compromiso de Continuidad le brinda al individuo cierta seguridad de recibir recompensas por su trabajo, y esa seguridad atenúa el impacto de las Respuestas de Estrés Crónicas.

Meyer y Allen en 1997 expresan que un alto Compromiso de Continuidad se asocia a una conducta laboral inapropiada, porque los empleados se perciben atrapados en una

situación laboral, donde no hay alternativas, ante ello, surge la frustración, la rabia, seguido de conductas disfuncionales, que pudiesen llegar a afectar su salud. Es por ello que presentan un mayor número de Respuesta de Estrés Agudo.

En síntesis se deduce que para este estudio, con una muestra profesional la Variable Compromiso Organizacional, es una variable protectora de los efectos adversos del estrés, sobre todo cuando predomina el Compromiso Afectivo-Normativo.

Este resultado es compatible al reportado por Quiñones y Ehrenstein (1997) donde el Compromiso Organizacional representa una fuente favorable de protección del estrés y sus consecuencias. El Compromiso es un recurso ideal que permite a los individuos resistir los efectos de la tensión en sus ambientes, eso los conecta más cerca de su red social, y a vez los empleados pueden esperar beneficiarse de los resultados de mantener la de tensión que tal Compromiso les suministra.

Tanto el Compromiso Afectivo-Normativo como el de Continuidad, son Estados psicológicos que pueden caracterizar las relaciones de las personas con la empresa, y que tienen implicaciones en la decisión de permanecer involucrada con ésta, de producir resultados laborales y de promover o trastornar la tranquilidad y bienestar de las personas.

Para Meyer y Allen, (1997) el Compromiso Organizacional incide directamente en la rotación laboral y en la intención de rotación, en la conducta productiva (asistencia, desempleo, ciudadanía) y en el bienestar del empleado (salud psicológica, salud física, Nivel de estrés, desarrollo de carrera). Es en esta última variable "bienestar del empleado", en que se ha centrado el interés de esta investigación. Los resultados encontrados en la muestra de estudio de estudiantes de la UCAB, sugieren que mientras mayor sea el Compromiso tanto Afectivo-Normativo como de Continuidad menor será el impacto de las Respuestas de Estrés Crónico, lo cual sugiere que en cierta medida el Compromiso atenúa y protege al individuo de malestares permanentes. No obstante mientras mayor sea el Compromiso Afectivo-Normativo menor será el impacto de las Respuestas de Estrés Agudo, esto para Allen y Meyer, representaría el bienestar del empleado. Este bienestar no se da en el individuo cuando existe el Compromiso de Continuidad el cual se asocia con una conducta laboral inapropiada que tarde o temprano repercutirá en la salud de los empleados generándoles mayores Respuestas de Estrés Agudo.

Aludiendo la relación entre el Locus de Control y las variables propuestas, se encontró relación significativa entre esta variable con el Compromiso Organizacional, la Percepción de Situaciones Estresantes, y las Respuestas de Estrés (tal como lo indicaba el modelo propuesto).

Existe entonces una relación directa y significativa entre el Locus de Control Interno y el Compromiso Afectivo-Normativo, con ello las personas que perciben que determinados eventos o refuerzos son contingentes a su propia conducta, presentan una mayor identidad con la organización, así como tendencia a reportar que están unidos a sus trabajos por sentir afecto y obligación hacia él. Estos resultados encontrados en la muestra de la presente investigación, son similares a los reportados por Mathieu y Zajac (1990) quienes refieren que aquellos empleados con mayor Compromiso afectivo eran aquellos que tenían confianza en sí mismos, en sus habilidades, y con locus de control interno.

La situación cambia cuando los individuos reportan tener un Locus de Control Externo, ya que cuando esto ocurre el Compromiso Afectivo-Normativo es menor o es bajo. Por el contrario, si prevalece la Externalidad en el sujeto, su Compromiso será más por Continuidad, basado en la necesidad de permanecer en el lugar de trabajo, por los costos asociados al retiro del trabajo.

Con respecto a este punto Allen y Meyer (1997), señala que los hallazgos son confusos, y que no se puede afirmar con seguridad que las características personales determinen uno u otro tipo de Compromiso. A pesar que esto requiere mucha investigación, los autores expresan que existe una ligera tendencia a reportar un mayor Compromiso Afectivo aquellos individuos caracterizados por un locus de control interno y lo mismo se repite para los empleados con Compromiso Normativo. A diferencia de los externos, quienes reportan mayor Compromiso de Continuidad. Este reporte concuerda con lo encontrado en los resultados en la muestra de estudiantes de postgrado.

Cuando las personas poseen Locus de Control Externo, se unen a la empresa por Compromiso de Continuidad, lo que a su vez, genera una protección contra las Respuestas de Estrés Crónico, sin embargo, no los protege de las Respuestas de Estrés Agudo. Un elevado Locus Externo se asocia con un bajo Nivel de Compromiso Afectivo-Normativo, y por tanto, existe mayor predisposición a experimentar Respuestas de Estrés Agudo. El Locus de Control Externo está asociado directamente a las Respuestas de Estrés Agudo, así las personas no perciben que los refuerzos provenientes del entorno donde se desenvuelven

son contingentes a su propia conducta; si no por el contrario se deben a la suerte, la casualidad y los otros poderosos. Esta percepción incrementa su vulnerabilidad a padecer de estrés agudo.

Por el contrario, se puede señalar que las personas con Locus de Control Interno, se unen a la organización por Compromiso Afectivo-Normativo, el cual los protege de las Respuestas de Estrés cognitivas, fisiológicas y conductuales, sean Agudas o Crónicas.

Witt (1990) indica por su parte que el Locus de Control Interno se asocia significativamente con un mayor Compromiso Organizacional. Los resultados de esta investigación concuerdan con los encontrados por este autor, la muestra de estudiantes de postgrado de la UCAB, reveló en general poseer un mayor Locus de Control Interno, sobre el Externo, lo que en cierta forma contribuyó a que los Niveles de Compromiso fueran moderados con tendencia a elevado.

Una de las razones por las cuales las personas con predominio en la Internalidad presentan mayor Compromiso Afectivo- Normativo se debe, a que este se desarrolla porque los empleados se unen a la organización por su propia voluntad, haciendo pública su escogencia y su decisión no es fácilmente revocable, esto lo lleva a justificar sus acciones y a desarrollar apego emocional hacia la organización, y en este sentido, para que el individuo desarrolle este tipo de Compromiso es más probable que posea un Locus de Control Interno.

También se encuentra que los empleados con Locus de Control Interno, tienden a reportar mayor satisfacción laboral, y a su vez una mayor satisfacción con el trabajo, lo cual genera experiencias psicológicas gratificantes, que llevan al individuo a desarrollar apego emocional con la empresa así como apego a sus normas en función de las expectativas de las dos partes de los elementos involucrados (Meyer y Allen, 1997).

El Compromiso de Continuidad, se desarrolla a partir del reconocimiento de la magnitud o número de inversiones que el individuo hace y una falta de alternativas percibidas, ya que a menor cantidad de alternativas que los empleados crean disponibles, más fuerte será su Compromiso de Continuidad con su empleo actual (Meyer y Allen, 1997). En la medida que los individuos crean que no existen otras alternativas (por ejemplo por culpa del Estado, la empresa, culpa de la globalización), ellos tenderán a presentar un mayor externalidad, donde la culpa de sus recompensas y castigos, no se deba a sus propias acciones, sino a la influencia de los otros poderosos y el azar.

Al analizar las rutas indirectas se observa que cuando hay presencia de Externalidad hay un menor Compromiso de tipo Afectivo-Normativo, lo que refiere un mayor número de Respuestas Agudas. Lo mismo ocurre cuando hay Externalidad más un Compromiso de tipo de Continuidad. En cambio cuando hay Internalidad hay mayor Compromiso de tipo Afectivo-Normativo, lo que protege a la persona de la conmoción de las Respuestas de Estrés Aguda.

En cuanto a las relaciones directas entre el Locus y el Nivel de Estrés, se tiene que tanto quienes poseen Locus de Control Interno, como Externo, tienden a percibir situaciones estresantes, evidenciándose un predominio a percibir más situaciones estresantes en los internos que en los externos. Si bien ambos están a merced de percatarse de las situaciones que desbordan sus recursos, pareciera que el hecho que los internos perciban que sus recompensas y castigos recibidos están determinadas por sus propias acciones, se asocia con la posibilidad de percibir mayores eventos estresantes. Sin embargo, a pesar que perciben eventos estresantes afrontan mejor las situaciones, por ello tienen menores respuestas de estrés.

Ahora, si las personas consideran, que las consecuencias de sus propios actos no son su responsabilidad sino que son producto bien sea del azar, suerte destino u oportunidad, o de los otros poderosos como lo son los ricos, políticos y los jefes (externalidad), no es extraño que perciban un menor número de situaciones estresantes si se les compara con los internos.

Respectivamente, se encontró que el Locus de Control, se asocia con las Respuestas de Estrés Crónicas, por medio del Compromiso Organizacional. Aquellos individuos que poseen Locus de Control Externo tenderán a tener un menor Compromiso de tipo Afectivo-Normativo, lo que a su vez los lleva a vivenciar mayores Respuestas de Estrés Crónico, con ello el poseer un Locus de Control Externo constituye un factor de riesgo ante el impacto de las Respuestas de Estrés Crónicas si no se tiene Compromiso Afectivo Normativo. Esta situación cambia cuando un individuo con alto grado de externalidad tiene un Compromiso de Continuidad, el cual lo protege de las adversidades de las Respuestas de Estrés Crónico

Cuando los individuos poseen un Locus de Control Interno, manifestarán tendencia a expresar de un Compromiso Afectivo-Normativo, lo que los protege de inmediato de las Respuestas de Estrés Crónico.

Con relación a las Respuestas de Estrés Agudas, el poseer un Locus de Control Externo se asocia con la presencia de un mayor número de Respuestas de Estrés Agudas, mientras que los que tienen Locus Interno, que tienen un menor número de Respuestas de Estrés Agudo. Una de las razones por las cuales los individuos poseedores de Locus de Control Interno tienden a tener un menor número de Respuestas de Estrés (Crónicas y Agudas), es explicada por Anderson (1977), en donde las personas con internalidad, suelen usar estrategias de afrontamiento más efectivas, orientadas a la tarea, es decir que actúan, ejerciendo algún tipo de acción ante la situación, y sus Niveles de Estrés a pesar de ser elevados no lo eran tanto si se les comparaba con los sujetos cuyo locus de control era externo, cuyo estrés era mayor, y donde sus estrategias de afrontamiento eran menos efectivas para la situación.

Un reporte similar fue realizado por Parkes (1984), quien refiere que los sujetos con locus de control interno difieren en el tipo de abordaje que realizan de la situación percibida como amenazante, son más flexibles, y discriminan la naturaleza específica de la demanda de la situación, enfocando sus esfuerzos de afrontamiento en las estrategias más apropiadas, mientras que los sujetos externos no muestran este patrón, su evaluación y estrategias son menos efectivas, por tanto el impacto del estrés será mayor en estos sujetos.

En síntesis, se puede inferir de lo anterior, que las personas con alto nivel de internalidad, puede que perciban un mayor número de eventos estresantes, pero no se quedan paralizados ante esto, sino que reaccionan con estrategias de afrontamiento dirigidas a la tarea y a la acción, lo que les permite no desbordarse ante la situación amenazante, y por ello presentan en general un menor número de Respuestas de Estrés tanto Agudas como Crónicas. A diferencia de los Externos que se impactan más por el Estrés, al usar evaluaciones y estrategias de afrontamiento menos efectivas y manifiestan mayor número de Respuestas de Estrés Crónicas y Agudas, este aspecto requiere ser evaluado en futuras investigaciones.

Los hallazgos reportados en la presente investigación concuerdan exactamente con los comentarios de Randall, (1993), quien realiza una revisión de una serie de investigaciones que se hicieron en los distintos continentes del mundo, encontrando que en general el Compromiso Organizacional depende significativamente del Locus de Control que el individuo posea, a mayor Internalidad mayor Compromiso Organizacional, y que a su vez, un mayor Nivel de Compromiso Organizacional amortigua los efectos de Estrés.

En 1996, Leong, Furuham, y Cooper, señalan que los individuos con Locus de Control Interno poseen un mayor Compromiso Organizacional, y la vez sufren menos de estrés. De esta manera el Compromiso salvaguarda la relación con el estrés, al permitir a las personas dar respuestas que son más aceptables; y adaptativas. Además los empleados comprometidos reportan mayor salud en general que los que no son comprometidos. Y finalmente, el estrés predice la posibilidad de contraer enfermedades tanto físicas como psíquicas y la posibilidad de abandono del empleo.

En el presente estudio se evidencia que el Apoyo Social, se asocia con las Variables Compromiso Organizacional y Nivel de Estrés. La presencia de Apoyo Social Cercano, señala la posibilidad de un mayor Compromiso Afectivo-Normativo. Así mismo el Apoyo Social Institucional se asocia con un mayor Compromiso de Continuidad, y con un mayor Compromiso Afectivo-Normativo. En conclusión, el Apoyo Social favorece la aparición del Compromiso Organizacional.

Se observa a partir de los resultados que recibir algún tipo de Apoyo Social sea Cercano o Institucional repercute en disminución la Percepción de Situaciones Estresantes. Cuando prevalece el Apoyo Social se advierten cambios con Respecto a las Respuestas de Estrés, tanto Agudas como Crónicas.

Como se mencionó anteriormente el recibir Apoyo Social Cercano se asocia con un mayor Compromiso de tipo Afectivo-Normativo, lo que a su vez protege a la persona de las Respuestas de Estrés Crónico y Agudas, por tanto se deduce que el recibir un Apoyo Social Cercano proveniente de familiares, amigos, pares, compañeros, y tener la creencia del apoyo y confianza en sí mismo, son elementos preservadores de las Respuestas de Estrés Crónico y Agudas, hallazgos similares fueron reportados por Turner y Marino, (1994).

Esto último se relaciona con los reportes de Thoits (1986), para quien el Apoyo Social debería estar relacionado con las estrategias de afrontamiento ante el estrés percibido, lo que implica que el Apoyo Social amortigua directamente el estrés. Es decir en función del apoyo que percibe una persona puede cambiar el significado de la situación, así como puede cambiar la reacción emocional ante dicha situación.

En este mismo sentido, los resultados apuntan que el Apoyo Social Institucional contribuye con la protección de las personas ante las Respuestas de Estrés Crónico, esto

sucede en forma directa, pero también ocurre cuando la variable Compromiso está interviniendo. Un mayor Apoyo Institucional se asocia con un mayor Compromiso Organizacional (sea Afectivo-Normativo o de Continuidad o ambos inclusive), y por tanto, esto disminuye las Respuestas de Estrés Crónicos. Esta misma relación cambia con las respuestas de Estrés Agudo, si el Apoyo es Institucional y el Compromiso es Afectivo-Normativo, habrá un menor número de Respuestas de Estrés Agudo, pero si por el contrario el Compromiso es de Continuidad las Respuestas de Estrés Agudo serán mayores.

Pareciera entonces que el apoyo Social en General, manifiesta una tendencia a amortiguar los efectos del estrés. Esto es explicado en 1989 por Rodin y Salovey al referir que los efectos del apoyo social, reducen el impacto del estrés a través, de la eliminación o reducción el propio estresor (por ejemplo, la presencia de un suceso vital), reforzando la capacidad del individuo para hacer frente al estresor y/o atenuando la experiencia que el estrés ha puesto en marcha.

Los resultados obtenidos se ajustan a los de Cohen y Willis (1985) quienes reportan que todos los tipos de Apoyo Social, ayudan a reducir el estrés, ya que el Apoyo Social, hacen más agradable la vida del individuo, y por lo tanto su incidencia sobre la Respuesta de Estrés es mayor, a mayor apoyo menor estrés. Similares aportes son los que hacen Meneses, Feldman y Chacón (1999), quienes indican que la disponibilidad de apoyo de la pareja y el apoyo de instituciones, sobre todo de índole religiosa, estaban relacionadas con una mejor percepción de salud mental, los individuos que reciben apoyo social, presentaban menores Niveles de estrés. El apoyo laboral también se relacionó significativamente, con bajos Niveles de estrés y con una percepción favorable de la salud mental.

De la misma forma, Cohen, y Ashby (1985), Rodin y Salovey (1989), Bages (1990), Zinder, Roghman y Sigal (1993) y Katz (1995) evidencia en sus estudios que el apoyo social puede ser un amortiguador ante el estrés.

Los resultados obtenidos con el Estado Civil en este estudio, revelan que el estar casado, se asocia con altos Niveles de Compromiso Organizacional (Afectivo-Normativo, de Continuidad), que a su vez se relaciona con un menor número de Respuestas de Estrés Crónico. Se protegen de las Respuestas de Estrés Agudo, aquellos individuos que están casados y que posee un Compromiso Afectivo-Normativo; relación que no se cumple cuando los que poseen pareja tienen un mayor Compromiso de Continuidad, cuya tendencia es a reportar un mayor número de Respuestas de Estrés Agudo.

De los resultados también se deriva que el Compromiso Organizacional (y sus dos factores), no se asocia con la Percepción de Situaciones Estresantes, pero sí con las Respuestas de Estrés (Agudas y Crónicas). A mayor Compromiso, menor Respuestas de Estrés Crónicas, ya que el Compromiso actúa como protector de Respuestas de Estrés Crónicas. Si el Compromiso es Afectivo protegerá al sujeto de Respuestas de Estrés Agudas; si el Compromiso es de Continuidad, este constituirá un factor de riesgo ante las Respuestas de Estrés Agudo.

Además, si se tiene un Locus de Control Interno el Compromiso tenderá a ser Afectivo-Normativo y a su vez menor será el impacto de las Respuestas de Estrés Crónico y Agudo. De igual forma un Locus Interno se asocia con un menor número de Respuestas de Estrés Agudo. Si el Locus es Externo el Compromiso será de tipo de Continuidad que lo protegerá de Respuestas de Estrés Crónico pero no de las Agudas.

Otro aspecto es que los que poseen pareja presentan mayor apoyo Institucional con respecto a aquellos que no tienen pareja. El Apoyo Social Cercano no discrimina entre casados y solteros. Si embargo el Apoyo Social Cercano se asocia con Niveles altos de Compromiso Afectivo-Normativo. Y el Apoyo Institucional se asocia con Niveles altos de Compromiso en General. Si hay apoyo Social Cercano, hay un Compromiso Alto, que protege al sujeto de las respuestas de estrés Agudas y Crónicas. El Apoyo Institucional protege al sujeto del Estrés Crónico. Este mismo Apoyo si se asocia a Compromiso Afectivo-Normativo protege al sujeto del Estrés Agudo, si se asocia a Compromiso de Continuidad se asocia a riesgo, es decir un mayor número de Respuestas de Estrés Agudo.

En resumen, se puede señalar que los datos reportados en la presente investigación se ajustan en gran medida al modelo de ruta propuesto, cumpliendo con todos los criterios del análisis de ruta. Las relaciones generales que se deducen de este estudio son, que el Estado Civil, el Locus de Control, el Apoyo Social, inciden en el Compromiso Organizacional que posea el individuo hacia su lugar de trabajo. Al mismo tiempo, el Estado Civil se relaciona con el Apoyo Social. Y Finalmente, el Estado Civil, la Edad, el Compromiso Organizacional, el Locus de Control, el Apoyo Social inciden sobre el Nivel de Estrés.

Hallazgos parecidos fueron encontrados por Cummins en 1989, quien afirma que el Estado Civil, Edad, el rol del apoyo social, y locus de control son determinantes del Compromiso y a su vez moderan el efecto del estrés en el trabajo. En esta misma línea

Daniels y Guppy (1994), indican que el locus de control interno, y el apoyo social junto con el control percibido del empleo amortiguan los efectos del estrés; y por otro lado tanto el locus interno como el apoyo social indican mayor probabilidad de conductas creativas y productivas.

Esta investigación, se apoyó parcialmente en el modelo teórico de Canino y Cols, (1996) para evaluar el Estrés en la Organización, y en otros contextos donde interactúa el individuo, al considerarlo el más completo de los modelos estudiados, ya que emplean como marco de referencia del estrés la perspectiva relacional planteada por Lazarus y Folkman (1986), y una serie de elementos concernientes a la organización. También se consideró el modelo de Labrador y Crespo (1993), y el de Sandín (1995) como marco referencial del estudio del estrés y las demás variables contempladas.

Previo al planteamiento del Análisis de Ruta, se exploró alguno de los modelos que explican el estrés, en la mayoría de los ámbitos donde interactúa el individuo (contexto personal, laboral-organizacional y social). Se escogió el de Canino y cols. (1996), porque si bien este modelo posee elementos que se incluyen en la mayoría de otros modelos, se plantea en forma esquemática las fases y los elementos que permiten comprender y evaluar el estrés en la organización, sin olvidarse de otros aspectos de la vida de los empleados (ámbito personal, social). En función de lo anterior la ruta propuesta toma alguno de los elementos y relaciones planteadas en los modelos ya mencionados.

Al escoger las variables relevantes para hacer este estudio se tomaron solamente algunas de ellas pertenecientes a algunas de las fases que se mencionan en el modelo de Canino y cols. (1996). Se puede acotar que cada una de las variables escogidas intentan corresponder a cada una de las fases del modelo de Canino y cols. (1996), con ello las relaciones encontradas en el diagrama de ruta, brindan información que concuerda con el modelo de Canino y cols. (1996).

Con respecto a lo anterior, en el modelo de ruta se plantea que existen diferentes situaciones que se dan en el marco laboral, personal y/o social, y que pueden ser percibidas como estresantes. Esto puede relacionarse con el primer elemento del modelo de Canino y cols, que son los eventos intra y extraorganizacionales, los cuales van a ser percibidos por el sujeto como estresantes. Seguidamente el individuo cuenta con una serie de variables personales y psicosociales las cuales van a incidir en la percepción de los eventos estresantes (dentro de estas variables se destacan las estudiadas en la presente

investigación: Edad, Estado Civil, Locus de Control, Compromiso Organizacional, y Apoyo Social). Estas variables se relacionan con lo que Canino y cols. (1996), denominan recursos de los individuos, los cuales son las características personales y el apoyo social con los que cuentan las personas (estos recursos son el segundo elemento). Estos recursos van a influir en la percepción que se tengan de los eventos, y en la manera de evaluar afrontar estas situaciones .

El tercer elemento del Modelo de Canino y cols., se refiere a la evaluación cognitiva de la situación, la cual depende de los recursos del sujeto. El cuarto elemento lo constituyen las expresiones del estrés como resultado de las fuentes generadoras del mismo, y de su respectiva evaluación cognitiva, es en sí la experiencia del estrés. Aquí se incluyen las estrategias de afrontamiento, y los cambios globales que se producen ante esas fuentes, respuestas motoras, respuestas cognitivas, reporte de emociones, respuestas vegetativas. Y finalmente el quinto elemento tiene que ver con los costos tanto personales donde se pone en peligro la salud de las personas, disminuyendo la conducta productiva en el trabajo y en las demás áreas; y los costos organizacionales, donde se pone en riesgo el funcionamiento de la organización.

Si se observa en forma global los resultados obtenidos en el análisis de ruta, puede decirse que las relaciones encontradas, son similares a las planteadas en los modelos teóricos en los cuales se apoyó la investigación. En este sentido no sólo se hallaron la mayoría de las relaciones planteadas, sino que además los resultados podrían tener un sentido para evaluar el estrés en el ambiente laboral.

Finalmente el estrés, es un riesgo asociado a la salud de los individuos, que afecta su funcionamiento en todos los entornos donde la persona funciona. Sin embargo el estrés no es un fenómeno aislado que se da en el vacío, sino que depende del comportamiento de otras variables que lo acompañan y que puede constituir un factor de riesgo o protección, para su manifestación, su atenuación o para su exacerbación.

CONCLUSIONES

El análisis de los resultados de la presente investigación permiten arribar a las siguientes conclusiones. Esta investigación tuvo como objetivo principal verificar las relaciones planteadas en un modelo de ruta, en este sentido es una investigación básica que se enmarca, en el área de la Salud Ocupacional de la Psicología Organizacional. Además se intenta brindar un aporte importante que permita generar en un futuro diseños de evaluaciones y programas de prevención de estrés a nivel institucional, es decir este estudio puede tener un aporte de tipo social.

El modelo de ruta propuesto, se ajusta a los datos, en donde se obtiene que las variables sociodemográficas (estado civil y edad), el Compromiso Organizacional, el Locus de Control y el Apoyo Social, tiene un efecto significativo sobre la variable Nivel de Estrés en sus dos componentes: Percepción de Situaciones Estresantes y Respuestas de Estrés Crónicas y Agudas.

En general, los estudiantes de postgrado de la UCAB poseen un bajo Nivel de Estrés, caracterizado por sentirse moderadamente "molestos" ante la Percepción de Situaciones Estresantes, acompañado de un reporte de bajas Respuestas de Estrés tanto Agudas como Crónicas. Además, la muestra reportó un moderado Compromiso Organizacional, con un predominio del Compromiso Afectivo-Normativo sobre el Compromiso de Continuidad lo cual es deseable en cuanto al apego y productividad se refieren. El Locus de Control que prevalece en la muestra es el Interno. Y también se encontraron altos niveles de Apoyo Social.

Considerando el modelo planteado, se observa que la edad, el género, el estado civil, y la antigüedad, son consideradas como variables predictoras del Nivel de Estrés, el Compromiso, el Locus y el Apoyo Social. Se encontró que el estado civil fue la variable que demostró tener mayor poder explicativo, seguido de la variable edad. Las variables género y antigüedad no correlacionaron con ninguna de las variables con la cuales se esperaba que lo hiciera.

Con respecto al Compromiso, se encontró que los casados, los que reciben Apoyo Social (Cercano, Institucional), y los que poseen Locus de Control Interno, son los que se muestran menos propensos a padecer de Estrés. Por otro lado los solteros, los que tienen un menor Compromiso, lo que no reciben Apoyo Social, y aquellos que tienen Locus de

Control Externo, son los que están en riesgo de sufrir los impactos adversos de las Respuestas del Estrés.

Más específicamente, el Compromiso Afectivo-Normativo, protege a las personas del impacto de las Respuestas de Estrés en General. Mientras que un Compromiso de Continuidad, si bien protege al sujeto del Estrés Crónico, no lo protege del Estrés Agudo, ya que el Compromiso de Continuidad se asocia con una conducta laboral inapropiada, que puede repercutir en la salud del individuo.

En cuanto al Locus de Control, se evidenció que los estudiantes de postgrado, con Locus Interno reportan mayor compromiso Afectivo-Normativo, lo que a su vez los resguarda de padecer un mayor número de Respuestas de Estrés en general. Sin embargo se encuentran que estos sujetos perciben mayores eventos estresantes que los externos. Un Locus de Control Externo, se asocia con Compromiso de Continuidad, que protege al sujeto de las Respuestas de Estrés Crónico, más no de las Agudas.

En otro orden de ideas, el Apoyo Social es un factor protector porque disminuye los efectos del estrés, al influir en las evaluaciones de una situación como amenazante (Percepción de Situaciones Estresantes), y a través del decremento en el número de Respuestas de Estrés tanto Agudas como Crónicas, en base al apoyo Cercano e Instrumental que recibe el individuo lo cual incrementa su bienestar personal.

El recibir Apoyo Social se asocia con altos Niveles de Compromiso, que atenúan el impacto del estrés. Es decir el Apoyo es un factor protector del Nivel de Estrés, así como de las condiciones de salud en general.

El modelo de ruta presentado plantea algunas de las relaciones propuestas en el Modelo de Evaluación de Estrés en la Organización de Canino y cols (1996). Además la ruta presentada, señala algunas de las relaciones también planteadas por Sandín en su Modelo.

LIMITACIONES Y RECOMENDACIONES

En primer lugar, el modelo de ruta, no tiene todos los elementos que propone el Modelo de Evaluación de Estrés de Canino y cols (1996) y el Modelo de Estrés de Sandín (1997), que pudiesen explicar claramente los factores que influyen en el Nivel de Estrés de los individuos. Por lo tanto esta investigación propone algunas de las relaciones planteadas en esos modelos y podrá continuar trabajándose.

En segundo lugar, el modelo de ruta propuesto al no incluir todas las variables que posiblemente pudieran explicar el estrés, está limitado en su alcance, pero a su vez, la consideración de todos los factores en conjunto implica muchas variables y factores asociadas a los diferentes ámbitos en que se desenvuelve el individuo, que lo determinan y lo mantienen, tanto de manera directa como indirecta.

En tercer lugar, se puede señalar que para esta investigación solo se utilizaron medidas de autorreporte al estudiar las variables sin emplear otras mediciones lo cual podría ser muy limitante.

En función de lo anterior se recomienda:

Proponer y contrastar un modelo de ruta ampliado que incluya otras variables que puedan ser relevantes para la explicación del Nivel de Estrés, por ejemplo: afrontamiento, satisfacción laboral, salud, estimaciones de indicadores fisiológicos (como hipertensión arterial, medidas fisiológicas del sistema inmunológico, entre otras), tipo de personalidad, tipo de empleo, depresión, nivel socioeconómico, roles sexuales, roles múltiples, expresión emocional. Todo esto a fin de obtener conocimiento sobre el comportamiento de éstas variables con el Compromiso, el Locus, el Apoyo Social y el Nivel de Estrés.

Replicar el presente estudio en diversas muestras por ejemplo pertenecientes a empresas públicas o privadas y no ambas (como se realizó en este estudio), con sujetos pertenecientes a una misma carrera, o sujetos de distintos niveles socioeconómicos, o de postgrados de distintas universidades. En las que se aborde en forma estadísticamente representativa a los diferentes niveles de edad, género, antigüedad etc., a fin de comparar los resultados con los obtenidos en este trabajo.

Considerar además de los autorreportes, mediciones fisiológicas de las variables asociadas al Estrés (por ejemplo Hipertensión Arterial, Presión Sanguínea, pruebas sanguíneas para ver el comportamiento del sistema inmunológico, etc.), de manera de ampliar la dimensión de la variable en cuestión.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Abernathy, S., Marrera, E. y Writh, R. (1985). GAT stress student teachers most? *The clearing house*. 6, 361 – 362.
- Adler, N., y Matthews, K. (1994). Health psychology: Why do some people get sick and some stay well? *Annual Review of Psychology*. 45, 229 – 259.
- Afzalur, M., y Psenicka, C. (1996). A Structural Equations Model of Stress, Locus of Control, Social Support, Psychiatric Symptoms, and Propensity to Leave a Job. *The Journal of Social Psychology*. 136 (1), 69 – 84.
- Aguayo, F. y Lama, J. (1998). Estrés ocupacional: una perspectiva ergonómica y su protección en el diseño organizacional. *Boletín Digital FH*. Artículo. No 18. Disponible en: <http://www.tid.es/presencia/boletin/bole18/art004.htm> (2 Septiembre 2000)
- Allen, J. N., Meyer, P.J. (1993). Organizational commitment: Evidence of career stage effects?. *Journal of Business Research*. 26, 49-61.
- Allen, J.N., y Meyer, P.J. (1990). The Measurement and Antecedents of Affective, Continuance and Normative Commitment to the Organization. *Journal of Occupational Psychology Society*. 63, 1-18.
- Álvarez, J., y Castillo, J. (1997). *Cultura Organizacional y Nivel de Estrés Laboral en sujetos que desempeñan cargos medios*. Tesis de Licenciatura no publicada. Universidad Católica Andrés Bello. Caracas, Venezuela.
- Anderson, C.R. (1977). Locus of Control, Coping Behaviors, and Performance in a Stress Setting: A Longitudinal-Study. *Journal of Applied Psychology*. 62, (4), 446 – 451.
- Aranguibel, M. (1989). *Clima Organizacional y estrés en los profesores de las Universidades Simón Bolívar, Andrés Bello, Simón Rodríguez y Santa María*. Tesis de Maestría no publicada. Universidad Simón Bolívar. Sartenejas, Venezuela.
- Aranya, N., y Jacobson, D. (1975). An empirical study of theories of organizational and occupational commitment. *Journal of Social Psychology*. 97, 15-22.

Aranya, N., Kushnir, T. y Valency, A. (1986). Organizational Commitment in a Male-Dominated Profession. *Human Relations*. 39, 443-448.

Arenas, G. (1991). *Los riesgos del trabajo y la salud ocupacional en Bogotá*. Bogotá: Legis editores.

Arnau, J. (1979). *Psicología Experimental*. México: Trillas.

Arnold, H.J., y Feldman, D.C. (1982). A Multivariate Analysis of Determinants of Job Turnover. *Journal of Applied Psychology*. 67, 350-360.

Bages, N. (1990). *Estrés y Salud: el papel de los factores protectores*. Comportamiento. 1 (1), 15 – 28.

Barling, J., Wade, B., y Fullader, C. (1990) Predicting Employee Commitment to Company and Union: Divergent Models. *Journal of Occupational Psychology*. 63, 49-61.

Barnett y Gotlib. (1988). Psychosocial functioning and depression: distinguishing among antecedents, concomitants and consequences. *Psychological Bulletin*. 104 (1). 97-126.

Becker, H.S. (1960). Notes on the concept of commitment. *American Journal of Sociology*. 66, 32 – 42.

Begley, T.H., y Czajka, J.M. (1993). Panel Analysis of the Moderating Effects of Commitment on Job Satisfaction, Intent to Quit, and Health Following Organizational Change. *Journal of Applied Psychology*. 78 (4), 552-556.

Belle, D. (1982). The Stress of Caring: Women as Providers of Social Support. En L. Goldberger y S. Breznitz (Eds) *Handbook on Stress: Theoretical and Clinical Aspects*. New York: Free Press.

Benaim, M. (1996). *Psychological, Neuro – Hormonal and Metabolic Evaluation of patients with different illnesses triggered (or liberated) by Stress or Depression (Major Depression and Dysthymic Disorder)*. Impartial fulfillment of the requirements for the degree of Doctor Philosophy in the field Clinical Medical Psychology. USA.

Bowlby, J. (1982). **Attachment**. New York: Basic Books.

Brabander, J., y Boone, M. (1990). Sex difference in Perceived locus of control. **Journal of Social Psychology**. Vol 30 (2). p 171-172.

Bravo, M., Serrano, I. y Bernal, G. (1988). Estrés: Desarrollo histórico del concepto y aspectos somáticos del proceso. **Revista Interamericana de Psicología**. 22, (1 & 2), 21-40.

Brooke, P., Russell, D., y Price J. (1988). Discriminate Validation of Measures of Job Satisfaction, Job Involvement and Organizational Commitment. **Journal of Applied Psychology**. 73, (2), 139-145.

Brown, S., Alpert, D., Lent, R., Hunt, G. y Brady, T. (1988). Perceived Social Support among college students: Factor Structure of the Social Support Inventory. **Journal of Counseling Psychology**. 34 3, 472 – 478.

Brown, S., Brady, T., Lent, R., Wolfert, J., y Hall, S. (1987). Perceived Social Support. Among College Students: Three Studies of the Psychometric Characteristics and Counseling uses of the Social Support Inventory (Monograph). **Journal of Counseling Psychology**. 34, 3, 337 – 354.

Buchanan, B. (1974). Building organizational commitment. The socialization of managers in organizations. **Administrative Science Quarterly**. 19 (3), 533–546.

Cabrera, E. (1996). **Relación entre Clima Organizacional, Nivel de Estrés y Costos Individuales**. Trabajo de Postgrado no publicada. Magister en Psicología. USB. Caracas.

Campbell, J. (1997). **Preventive Stress Management in Organizations**.

Canino, E. y Angelucci, L. (1994). Riesgo asociado a hipertensión arterial – Un análisis de componente principal -. **Comportamiento**. 3 (1), 38-53. Universidad Simón Bolívar. Caracas.

Canino, E., Goeger, C., y Micale, D. (1996). Evaluación Integral de estrés en el contexto de organizacional: Proposición de un Modelo. Trabajo presentado en e II Congreso

Internacional "Latinis Dies" en Barcelona-España. *Revista Interamericana de Psicología Ocupacional*. 15 (1).

Canino, E., Goeger, C., y Robles, J. (1994). Adaptación del cuestionario Excitabilidad Individual: Confiabilidad, Análisis de Ítems y Estructura Factorial. *Revista Argos*. 43 – 60.

Canino, E., y Guarino, L. (1991). El fenómeno del estrés en el contexto laboral. *Revista Argos*. 169 – 180.

Cardozo, A., y Goncalves, L. (1998). *Relación entre Compromiso Organizacional y Rotación Voluntaria de Personal*. Tesis de Grado no publicada. UCAB. Caracas.

Cofer, C., y Appley, M. (1993). *Psicología de la Motivación. Teoría e Investigación*. México: Trillas (segunda edición).

Cohen, A. (1999). Relationships among five forms of commitment: An empirical assessment. *Journal of Organizational Behavior*. 20, 285 – 308.

Cohen, S. (1988) Psychological models of the social support in the etiology of physical disease. *Health Psychology*. 7, 269-97.

Cohen, S., y Ashby, T. (1985). Stress, Social Support, and the Buffering Hypothesis. *Psychological Bulletin*. 98, (2), 310 – 357.

Cohen, S. y Wills, T. A. (1985). Stress, Social Support and the buffering hypothesis. *Psychological Bulletin*. 98, 310-357.

Cook, J., Wall, T. (1980). New work attitude measures of frust, organizational commitment and personal need non – fulfillment. *Journal of Occupational Psychology*. 53, 39 – 52.

Cooper y Davidson. (1988). En R. Kalimo, M.A. El-Batawiy y C. Cooper (Eds). *Los Factores Psicosociales en el trabajo y su relación con la salud*. Organización Mundial de la Salud, Ginebra.

Coyne, J.C., y Downey, G. (1991). Social factors and psychopathology: Stress, social support, and coping processes. *Annual Review of Psychology*. 42, 401 – 425.

Cummins, R. (1989). Locus of Control and Social Support: Clarifies of the Relationship between Job Stress and Commitment Organizational. *Journal of applied Social Psychology*. 19 (9), 772 – 788.

Daft, R. (2000). *Teoría y Diseño Organizacional*. México: International Tomson.

Daniels, K., y Guppy, A. (1994). Occupational Stress, Social Support, Job Control, and Psychological Well-Being. *Human Relations*. 47 (12), 1523-1541.

Dela Coleta, J.A., (1998). *Modelos de Investigación de la Calidad de Vida en el Trabajo*. Bogotá 2do. Simposio Internacional sobre la Calidad de Vida en el Trabajo: Salud Ocupacional y Control de Factores de Riesgo Psicosocial.

Dorman y Zapf. (1999). Social Support, Social Stressors at Work and Depressive Symptoms: Testing for Main and Moderating Effects with Structural Equations in a Three-Wave longitudinal study. *Journal of Applied Psychology*. 84(6), 874-884.

Driskell, J.E., y Salas, E. (1996). *Stress and Human Performance*.

Dunham, R.B., Grube, J.A., y Castañeda, M.B. (1994). Organizational Commitment: The Utility of an Integrative Definition. *Journal of Applied Psychology*. 3, 370-380.

Evans, G. W. y Cohen, S. (1987). Environmental Stress. En D. Stokols e I. Altman (Eds). *Handbook of Environmental Psychology*. New York: John Wiley y Sons.

Fenwick, R. y Tausing, M. (1994). Macroeconomics origins of stressful jobs. *Journal of health and social behavior*. Vol. 35.

Ferris, K. y Aranya, N. (1983). A comparison of two organizational commitment scales. *Personnel Psychology*. 36, 87-98.

Folkman, S., Lazarus, R. S., Dunkel - Shetter, C., DeLongis, A. y Gruen, R. (1986). The dynamics of a stressful encounter: Cognitive appraisal, coping, and encounter outcomes. *Journal of Personality and Social Psychology*. 50, 992 - 1003.

Fontana, D. (1992). **Control de Estrés**. México: Editorial Manual Moderno.

Furnham, A., y Cooper, C. (1996). Organizational Commitment and Stress. **Human Relations**. 49 (10), 456-461.

García, E. (1988). **Organizational commitment: integration of the individual and the organization perspectives**. Tesis de Doctorado no publicada. University of Massachusetts. USA.

Gardner, D. y Pierce, J. (1998). Self-esteem and self-efficacy within the organizational context. An empirical examination. **Group & Organization Management**. 23, (1), 48-70.

Gibson, J., Ivancevich, J., y Donelly, J. (1997). **Las Organizaciones. Comportamiento, estructura y procesos**. Colombia: McGraw Hill.

Giménez, O. (1998). **Congruencia entre valores individuales y organizacionales y su relación con el Compromiso Organizacional**. Tesis de maestría no publicada. Postgrado de Desarrollo Organizacional, Universidad Católica Andrés Bello. Caracas, Venezuela.

Gross, R. (1994). **Psicología: la ciencia de la mente y la conducta**. México: Manual Moderno.

Grusky, O. (1966). Career mobility and organizational commitment. **Administrative Science Quarterly**. 10 (3), 533-546.

Guarino, L. (1991). **Estilos de Afrontamiento a Eventos Estresantes en una muestra de estudiantes universitarios**. Trabajo para optar al título de Magíster en Psicología USB. Caracas, Venezuela.

Guglieta y Sánchez. (1991). **Locus de Control en Ancianos**. Trabajo de grado no publicado. Escuela de Psicología Universidad Católica Andrés Bello, Caracas, Venezuela.

Günter, K., Huber, M. (1980). **Stress y Conflicto: Método de superación**. Madrid: Paraninfo. S.A. Segunda edición.

Hall, D., Schneider, B., y Nygren, H. (1970). Personal factors in organizational identification. *Administrative Science Quarterly*. 15 (1), 176-190.

Hall, R. (1983). *Organizaciones: estructura y proceso*. México: Prentice – Hall.

Hamid, P. Y Talchan, W. (1998). Locus of Control and Occupational stress in Chinese Professionals. *Psychological Reports*. 82, 75 – 79.

Härkäpää, K., Järviösk, A. y Vakkari, T. (1996). Associations of locus of control beliefs with pain coping strategies and other pain-related cognition's in back pain patients. *British Journal of Health Psychology*. 1, 51-63.

Holton, E. F. y Russell, C. J.. (1999). Organizational entry and exit: An exploratory longitudinal examination of early careers. *Human Performance*. 12 (3-4), 311 – 341.

House, Lepkowaki, Mero y Herzog. (1994). The Social Stratification of Aging and Health. *Journal of Health and Social Behavior*. 35,213-234.

Hrebiniak, L. G. y Alutto J. (1972). Personal and job related factors in the development of organizational commitment. *Administrative Science Quarterly*. 17(3), 543-553.

Ilfeld, F. (1976). Further validation of a psychiatric symptom index in a normal population. *Psychological Reports*. 39, 1215–1228.

Ivancevich, J. y Matteson, M. (1987). *Estrés y trabajo. Una perspectiva gerencial*. México: Trillas.

Ivancevich, J., y Matteson, M. (1989). *Estrés y trabajo una perspectiva gerencial*. 2 Ed. México: Trillas.

Jackson, D.N. (1970). A sequential system for personality scale development. In C. D. Spielberg (Ed.), *Current topics in clinical and community psychology*. (Vol. 2, pp. 61-96). San Diego, CA: Academic Press.

Jain, V., y Lall, R. (1996). Effects of Locus of Control, Occupational Stress, and Psychological Distress, on Job Satisfaction among nurses. *Psychological Reports*. 78, 1256 – 1258.

Jamal, M. (1990). Relationship of Job Stress and Type – A behavior to Employee's Job Satisfaction, Organizational Commitment, Psychosomatic Health Problems, and Turnover Motivation. *Human Relation*. 43 (8), 727 – 738.

Jemmott y Locke. (1984). Psychosocial factors, immunologic mediation and human susceptibility to infectious diseases: how much do we know? *Psychological Bulletin*. 95 (1), 78-108.

Jiménez, M (1991). *Reformulación de un modelo estructural*. Tesis de Licenciatura no publicada, Universidad Católica Andrés Bello, Caracas, Venezuela.

Johson y Wolinsky. (1993). The structure of Health status among older adults: Disease, disability, functional limitation, and perceived health. *Journal of Health and Social Behavior*. 34, 105-121

Kanner, A., Coyner, J., Shaefer, C. y Lazarus, R. (1981). Comparison of two models of stress measurement. Daily handles and uplifts versus major life events. *Journal of Behavior medicine*. 4, 1, 1 – 39.

Kanteer, R. M. (1968). Commitment and social organization: a study of commitment and mechanisms in utopian communities. *American Sociological Review*. 3, 499-517.

Katz, K. (1995). *Influencia del estrés y el apoyo social sobre la salud de una muestra de estudiantes de bachillerato*. Tesis de Licenciatura no publicada. Escuela de Psicología, Universidad Católica Andrés Bello.

Kerlinger, F.N. (1988). *Investigación del Comportamiento*. Segunda Edición, México, Mc Graw Hill.

Kobasa, S. C. (1979). Stressful life events, personality, and health: An inquiring hardiness. *Journal of Personality and Social Psychology*. 37, 1 –11.

- Kobasa, S. C., Maddi, S. R. y Kahn, S. (1982). Hardiness and Health: A prospective study. *Journal of Personality and Social Psychology*. 42, 168-177.
- Labrador, F. S. y Crespo, M. (1993). *Estrés, Trastorno Psicofisiológico*. España: Eudema S:A.
- Lachman, R. y Aranya, N. (1986). Evaluation of Alternative Models of Commitments and Job Attitudes of Professionals. *Journal of Occupational Behavior*. 7, 227-243.
- Lazarus, R. y Folkman, S. (1984). The stress concept in the life sciences. *Stress Appraisal and Coping*. 1-21.
- Lazarus, R. y Folkman, S. (1986). *Estrés y procesos cognitivos*. España: Martínez Roca.
- Lazarus, R. (1993). From psychological stress to the emotions: A history of changing outlooks. *Annual Review of Psychology*. 44, 1 -21.
- Lee, C. (1999). Health habits and Psychological well-being among young, middle and older Australian women. *British Journal of Health Psychology*. 4, 301-314
- Lemus, N., y Linares, I. (1988). *Estrés Ocupacional. Estudio de Caso en una Empresa Automotriz Venezolana*. Valencia. Trabajo de Ascenso Universidad de Carabobo, Venezuela.
- Leong, C. S., Furuham, A., y Cooper, C. L. (1996). The Moderating Effect of Organizational Commitment on the Occupational Stress Outcome Relationship. *Human Relations*. 49 (10), 1345-1461.
- Levenson, H. (1974). Activism and Powerful others distinction within the concept of internal versus internal control. *Journal of Personality Assessment*. Pág. 38, 377-383.
- Luthans, B., y Sommer, S. (1999). The Impact of Downsizing on Workplace Attitudes. *Group & Organization Management*. 24 (1), 46-70.

Luthans, F., McCaul, H.S., y Dodd, N. (1985). Organizational Commitment: A Comparison of American, Japanese, and Korean Employees. *Academy of Management Journal*. 28, 738-760.

Martelli, T. (1989). Estudio de Estrés policial, y su relación con Compromiso Organizacional. *Reports Psychological*. 64, 267-273.

Martínez, M. (1988). La involucración con el trabajo y su relación con la edad, el locus de control, y los años de servicio. *Revista Latinoamericana de Psicología*. 20 (2), 137-148.

Mason, J.W. (1971). A re-evaluation of the concept of non – specificity in stress theory. *Journal of Psychiatric Research*. 8, 323 – 333.

Mathieu, J. E. y Zajac, D. M. (1990). A Review and Meta Analysis of the Antecedents, Correlates, and Consequences of Organizational Commitment of Organizational Commitment. *Psychological Bulletin*. (108), 171-194.

McGee, G. W., y Ford, R. C. (1987). Two (or more?) dimensions of organizational commitment: Reexamination of the affective and continuance commitment scales. *Journal of Applied Psychology*. 72 (4), 638-642.

McGinnikes, E., Nordholm, L., Ward, C., Bhanthumnavin, D. (1974). Sex and Cultural differences in perceived locus of control among students in five countries. *Journal of Consulting and Clinical Psychology*. 42 (3), 451-455.

Meneses, R., Feldman, y Chacón. (1999). Estrés, Apoyo Social y Salud de la Mujer con Roles Múltiples. *Revista Interamericana de Psicología*. 33 (1), 109-132.

Meyer, J. y Allen, N. (1984). Testing the “side-bet theory” of organizational commitment: Some methodological considerations. *Journal of Applied Psychology*. 69, 372 –378.

Meyer, J, Allen, N. (1986). *Development and consequences of three components of organizational commitment*. Paper present at the annual meeting of the Administrative Sciences Association of Canada, Whistler, British Columbia.

Meyer, J. y Allen, N., y Gellatly, R. (1990). Affective and Continuance Commitment to the Organization: Evaluation of Measures and Analysis of Concurrent and Time – Lagged Relations. *Journal of Applied Psychology*. 75, (6), 710-720.

Meyer, J., Allen, N. y Smith C. (1993). Commitment to organizations and occupations: Extensión and test of a three-component conceptualization. *Journal of Applied Psychology*. 78, 538-551.

Meyer, J. y Allen, N. (1997). *Commitment in the Workplace. Theory, Research and Application*. United States of America: SAGE Publications.

Página:

160

Moral, M. (1995). *Procesos de Estrés y Apoyo Social: Repercusiones en la salud individual y el bienestar marital*. Tesis de Maestría no publicada, Universidad Simón Bolívar, Caracas, Venezuela.

Morales, J. F., Moya, M., Reboloso, E., Dols, J. M., Huici, C., Marquez, J., Páez, D. y Pérez, J. A. (1994). *Psicología Social*. España: Mc Graw Hill.

Morris, J. H., y Scherman, J. D. (1981). Generalizability of an organizational commitment model. *Academy of Management Journal*. 24 (3), 512-526.

Moss. (1988). Life stressor and coping resources influence health and wellbeing. *Evaluation Psychological Assessment*. 4, 133-158.

Mowday, R. T., Porter, L. W., y Dubin, R. (1974). Unitperformance, situational factors, and employee attitudes. *Organizational Behavior and Humans Performance*. Vol. 12, 231-248.

Mowday, R. T., Porter, L. W., y Steers, R. M. (1982). Organizational linkages. *The psychology of commitment, absenteeism and turnover*. New York: Academic Press.

Mowday, R. T., Steers, R. M., y Porter, L. W. (1979). The Measurement of Organizational Commitment. *Journal of Vocational Behavior*. (17), 263-290.

Navas, L. (1986). **Efectos de un programa de aprendizaje con técnicas de dinámica de grupos en el aumento de locus de control interno y externo.** Tesis de Maestría en Psicología de la Universidad Central de Venezuela. Caracas.

O'Reilly, C., y Chatman, J. (1986). Organizational Commitment and Psychological Attachment: The Effects of Compliance, Identification, and Internalization on Prosocial Behavior. **Journal of Applied Psychology.** (71) 492-499.

Pacheco, A y Suarez L. (1997). **Un Diagrama de Ruta del Efecto de los Factores Sociodemográficos, Depresión y Apoyo Social sobre la Autopercepción de la Salud en Estudiantes universitarios.** Tesis de Licenciatura no publicada. Escuela de Psicología Universidad Católica Andrés Bello. Caracas, Venezuela.

Parkes, K. (1984). Locus of Control, Cognitive Appraisal, and Coping in Stressful Episodes. **Journal of Personality and Social Psychology.** 46(3), 655-668.

Payne, R. L. y Jones, J. G. (1987). Measurement and methodological issues in social support. En S.V Kals, y C.L. Cooper (Eds.) **Stress and Health: Issues in research methodology.** Nueva York: Wiley

Peccei, R. y Rosenthal, P. (1997). Antecedents of Employee Commitment to Costumed Service: Evidence from UK service context. **The international Journal of Human Resource Management.** February 8, (1).

Perez, L., y Salvador, M., 2000. **Relación entre las estrategias de afrontamiento, el apoyo social, el sexo, nivel soieconómico, la edad y la duración en el tratameinto sobre el ajuste psicosocial de los pacientes con insuficiencia renal crónica bajo el tratamiento de hemodiálisis.** Tesis de Grado no publicada. UCAB. Caracas Venezuela.

Porter, L. W., Smith, F. J. (1970). **The etiology of organizational commitment.** New York Academic Preess.

Puertas, E. (1990). **Locus de Control. Validación de la Escala M.H.L.C.** Universidad de Carabobo Ediciones del Rectorado: Valencia, Venezuela.

Quiñones, M. y Ehrenstein, A. (1997). *Training for a rapidly changing workplace: applications of psychological research*. USA.

Ramallo, M. (2000). El agotamiento provoca empleados tristes y agresivos - El estrés causa ausentismo y accidentes. *Diario El Nacional*. Caracas: P. E/8.

Randall, D. (1993). Cross cultural research on organizational commitment: a review and application of Hofstede's value survey module. *Journal of Business Research*. 26, 91-110.

Reeve, J. (1994). *Motivación y Emoción*. España: McGraw-Hill.

Rivas, F. (1988). *Psicología Vocacional: Enfoques del Asesoramiento*. España: Morata.

Robbins, S. (1996). *Comportamiento Organizacional. Teoría y Práctica*. México: Prentice Hall.

Robbins, S. (1999). *Comportamiento Organizacional. Teoría y Práctica*. México: Prentice Hall.

Rodin, J. y Salovey, P. (1989). Health Psychology. *Annual Review of Psychology*. 40, 533 – 579.

Rohde, P., Lewinsohn, P., Tilson, M., y Seeley, J. (1990). Dimensionality of coping and its relation to depression. *Journal of Personality and Social Psychology*. vol. 58, 499-511.

Rosemberg, J. (1996). *Diccionario de Administración y Finanzas*. Grupo Editorial Oceano.

Ross, C. y Mirowsky, J. (1989). Explaining the Social Patterns of Depression: Control and Problem Solving or Support and Talking. *Journal Health and Social Behavior*. 30, 206 – 219.

Rotter, J. (1966). Generalized expectancies for internal versus external control of reinforcement. *Psychology Monographs*. 80, N° 1 (Whole, N° 609).

Salancik, G. R. (1977). *Commitment and the control of organizational behavior and belief. New directions in organizational behavior*. Chicago: St. Clair Press.

Salancik, G. R., y Pfeffer, J. (1978). A Social information processing approach too job attitudes and task design. *Administrative Science Quarterly*. 23 (2), 224-253.

Sandín, B. (1995). El Estrés. En A. Bellock, B. Sandín, y F. Ramos. *Manual de Psicopatología*. Vol.2. Madrid: Mc Graw Hill/Interamericana.

Sauter, S. y Murphy, L. (1995). *Organizational risk factors for job stress*. USA.

Schultz, D. (1997). *Psychology and work today: An introduction to Industrial and organizational psychology*. (Seven edition). New York: Prentice Hall.

Selye, H. (1965). *The stress of life*. New York : McGraw-Hill.

Sheldon, M.E. (1971). Investments and involvement's as mechanisms producing commitment to the organization. *Administrative Science Quarterly*. 16 (1), 142-150.

Sherman, A., Bohlander, G. y Snell, S. (1999). *Administración de recursos humanos*. Mexico: Thomson.

Sierra, R. (1981). *Ciencias Sociales: Análisis Estadístico y Modelos Matemáticos*. Madrid: Paraninfo.

Slavin, L. A., Rainer, K. L., McCreary, M. L. y Gowda, K. K. (1991). Toward a multicultural Model of the Stress Process. *Journal of Counseling and Development*. 70 : 156 – 163.

Soldatos, C. (1994). Insomnio in relation to depression and anxiety: epidemiologic considetions. *Journal of Psychosomatic Reseach*. 38 (1), 3-8.

Sprecher, S. (1988). Investment Model, Equity, and Social Support determinants of relationship Commitment. *Social Psychology Quarterly*. 51 (4), 318-328.

Stroebe, W., Stroebe, M., Abakoumkin, G., Schut, H. (1996). The role of loneliness and social support in adjustment to loss: A test of attachment versus stress theory. *Journal of Personality and Social Psychology*. 70 (6), 1241-1249.

Taylor, S. (1990). Health psychology. The science and the field. *American Psychologist*. 45 (1), 40-50.

Taylor, S. (1999). *Health Psychology*. 4° edition. Los Angeles.

Thoits, H. (1989). Social Support as coping assistance. *Journal of Consulting and Clinical Psychology*. 54 (4). 416 – 423.

Turner, R. y Marino, F. (1994). Social Support and social structure: a descriptive epidemiology. *Journal of health and social behavior*. 35, 193-212.

Valadez, A. (1997). Efectos del Estrés: Un análisis descriptivo. *Revista Interamericana de Psicología*. Vol. 32, N° 1. México.

Von Haller, B.G. (1965). *Psicología Industrial*. España, Ediciones Grijalbo, S.A.

Weiner, Y. y Gechman, A. (1977). Commitment: A behavioral approach to job involvement. *Journal of Vocational Behavior*. 10, 46-52.

Whitener, E. M., y Walz, P. M. (1993). Exchange theory determinants of affective and continuance commitment and turnover. *Journal of Vocational Behavior*. 42, 265 – 281.

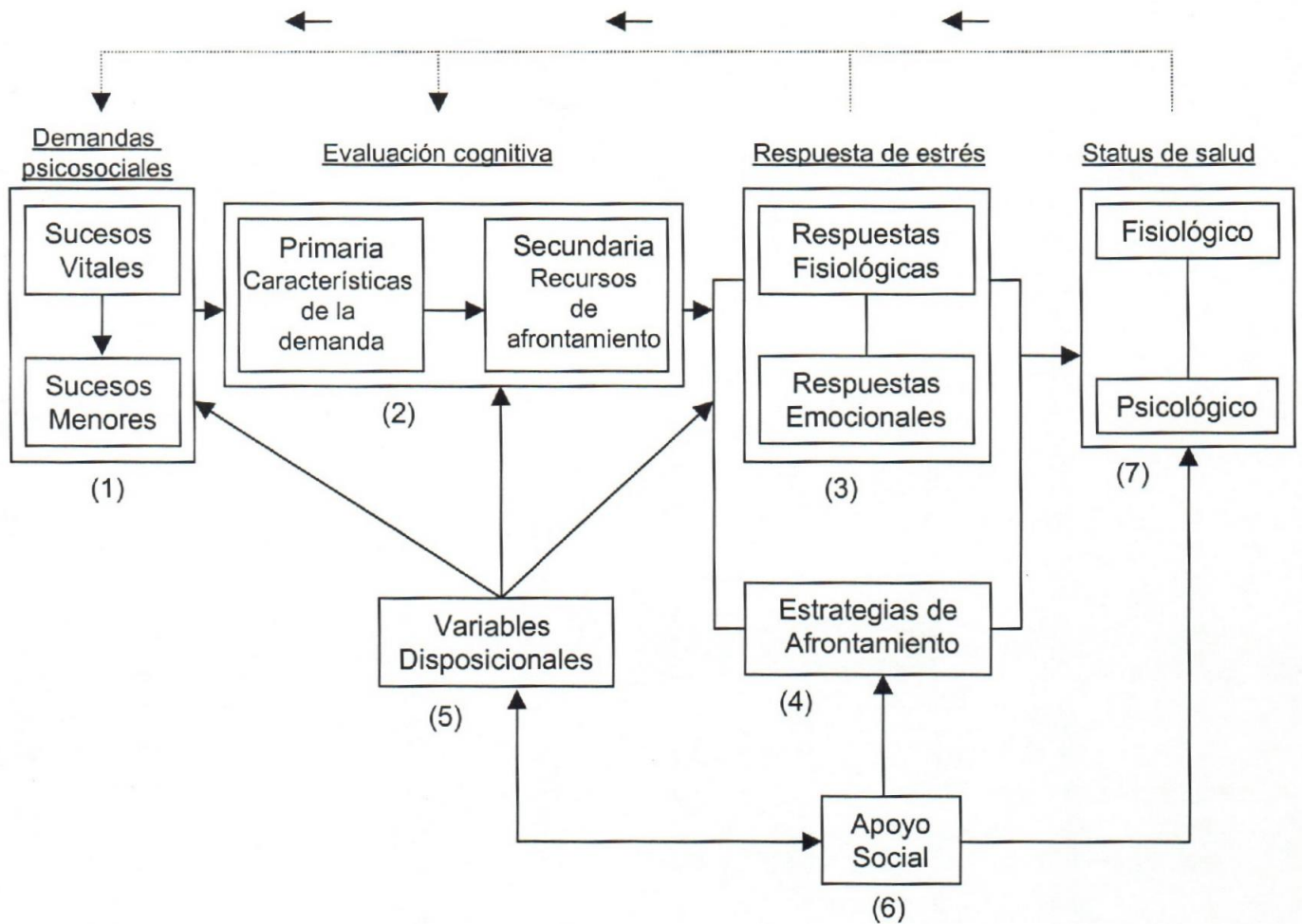
Wiener, Y. (1982). Commitment in organizations: A normative view. *Academy of Management Review*. 7, 418 – 428.

Witt, A. (1995). Delay of Gratification and Locus of Control as Predictors of Organizational Satisfaction and Commitment: Sex Differences. *The Journal of General Psychology*. 117 (4), 437 – 446.

Wohlgemuth y Betz. (1991). Gender as moderator of the relationships of stress and social support to physical health in college students. *Journal of Counseling Psychology*. 38 (3), 367-374.

ANEXO A

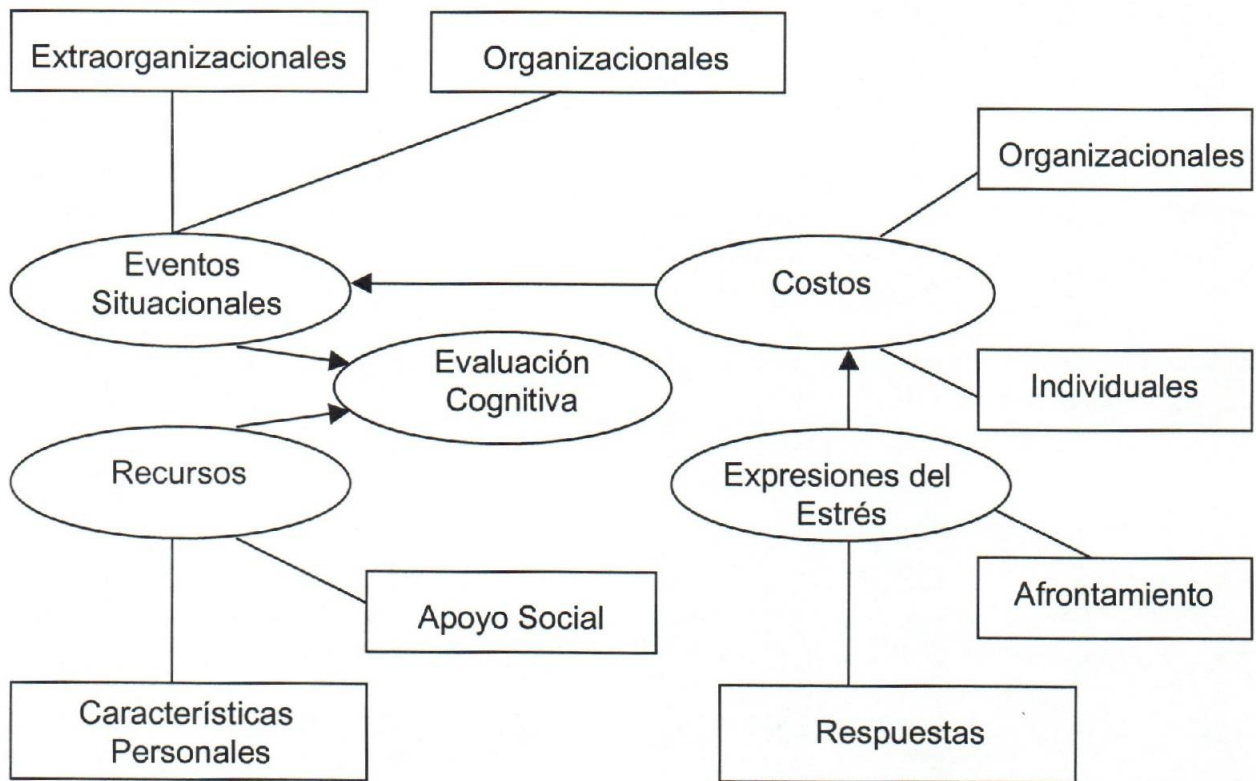
MODELO DE ESTRÉS DE SANDÍN



Modelo Procesual del estrés con indicación de las principales relaciones entre los diferentes tipos de componentes implicados: (1) demandas psicosociales, (2) evaluación cognitiva, (3) respuesta de estrés, (4) afrontamiento, (5) variables disposicionales, (6) apoyo social y (7) status de salud (línea discontinua indica relaciones de feedback) (Sandín, 1995).

ANEXO B
**MODELO DE EVALUACIÓN DE ESTRÉS ORGANIZACIONAL DE CANINO,
GROEBER Y MICALE**

Modelo Integral para la evaluación del estrés
Canino y cols. (1996)



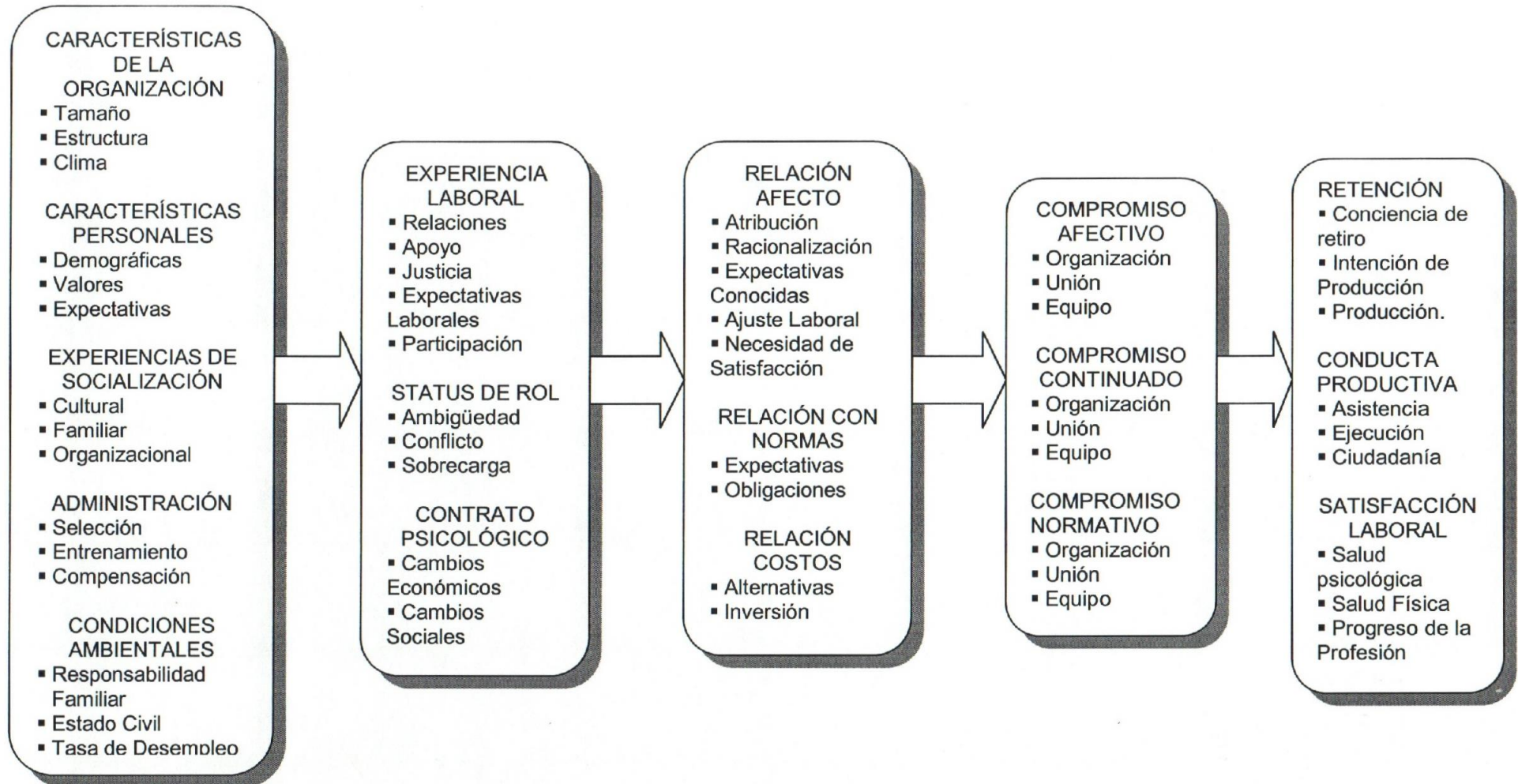
ANEXO C

MODELO DE COMPROMISO ORGANIZACIONAL DE ALLEN Y MEYER

ANTECEDENTES → PROCESO → COMPROMISO → CONSECUENCIAS

DISTAL

PROXIMAL



Modelo Multidimensional de Compromiso Organizacional, sus antecedentes y sus consecuentes

ANEXO D

**INSTRUMENTO Y CUADERNILLO DE RESPUESTAS PRESENTADOS
A LA MUESTRA DE ESTUDIO**

Instrucciones

A continuación se le presenta un cuestionario que tiene como finalidad obtener una descripción acerca del compromiso del individuo con su organización caracterizado por la unión emocional e identificación, el costo que éste asocia con dejarla y los sentimientos de obligación del individuo de permanecer en ella.

En cada una de las afirmaciones que se le presenta a continuación, encierre en un círculo **sólo una** de las siete categorías de respuesta que usted considere más de acuerdo con sus sentimientos hacia la organización.

La veracidad de sus respuestas es lo más importante. No es un test para medir conocimientos ni capacidades, por lo tanto no existen respuestas buenas o malas.

Recuerde que la información recolectada es **totalmente confidencial**. Agradecemos su colaboración y sinceridad.

Categorías de respuesta:

1=Fuertemente en desacuerdo, 2=Moderadamente en desacuerdo, 3=Débilmente en desacuerdo, 4=Ni de acuerdo ni en desacuerdo, 5=Débilmente de acuerdo, 6=Moderadamente de acuerdo, 7=Fuertemente de acuerdo.

Afirmaciones:

1. Si yo no hubiera invertido tanto de mí mismo (a) en esta organización, yo consideraría trabajar en otra parte.
2. Aunque fuera ventajoso para mí, yo no siento que sea correcto renunciar a mi organización ahora.
3. Si deseara renunciar a la organización en este momento muchas cosas de mi vida se verían interrumpidas.
4. Permanecer en mi organización actualmente es un asunto tanto de necesidad como de deseo.
5. Si renunciara a esta organización pienso que tendría muy pocas opciones alternativas.
6. Sería muy feliz si trabajara el resto de mi vida en esta organización.
7. Me sentiría muy culpable si renunciara a mi organización en este momento.
8. Esta organización merece mi lealtad.
9. Realmente siento problemas de mi organización como propios.
10. No siento ninguna obligación de permanecer con mi empleador actual.
11. Yo no renunciaría a mi organización ahora porque me siento obligado con la gente de ella.
12. Esta organización tiene para mí un alto grado de significación personal.
13. Le debo muchísimo a mi organización.
14. No me siento como "parte de la familia" en mi organización.
15. No tengo un fuerte sentimiento de pertenencia hacia mi organización.
16. Una de las pocas consecuencias importantes de renunciar a esta organización sería la escasez de alternativas.
17. Sería muy difícil para mí en este momento dejar mi organización incluso si lo deseara.
18. No me siento "emocionalmente vinculado" con esta organización.

Instrucciones

Debajo hay una lista de afirmaciones. Usted debe decir en qué medida está de acuerdo o en desacuerdo con cada una de ellas, hay seis (6) respuestas posibles:

Categorías de respuesta:

1=Fuertemente en desacuerdo, 2=Moderadamente en desacuerdo, 3=Débilmente en desacuerdo, 4=Débilmente de acuerdo, 5=Moderadamente de acuerdo, 6=Fuertemente de acuerdo.

Especifique su respuesta marcando con una equis (X) en el número que mejor expresa su opinión. Conteste todas las afirmaciones.

Afirmaciones:

1. El que yo llegue a ser un líder depende principalmente de mis aptitudes.
2. Mi vida ha sido influenciada por sucesos inesperados.
3. Yo siento que lo que pasa en mi vida está muy determinado por la gente que tiene poder (ricos, políticos).
4. El hecho de tener un accidente cuando voy manejando, depende principalmente de mí mismo.
5. Cuando hago planes, estoy casi seguro de que los llevaré a cabo.
6. Ciertamente, a veces no puedo evitar tener mala suerte en mis asuntos personales.
7. Como yo soy sortario siempre, las cosas me salen bien.
8. A pesar de estar bien capacitado, no conseguiré un buen empleo a menos que alguien me palanquee.

9. La cantidad de amigos que yo tengo depende de lo agradable que yo soy.
10. He descubierto que si algo va a suceder, ello sucede independientemente de lo que yo haga.
11. Yo creo que los ricos y los políticos controlan mi vida de muchísimas maneras diferentes.
12. Si tengo un accidente automovilístico, ello se debe solamente a mi mala suerte.
13. La gente como yo tiene muy poca oportunidad de defender sus intereses personales cuando esos intereses entran en conflicto con los grupos poderosos (ricos, políticos).
14. No siempre es apropiado para mí, planear por muy adelantado porque de todas maneras muchas cosas resultan ser asunto de buena o mala suerte.
15. En este país, para uno lograr lo que quiere, necesariamente tiene que "halar mecate".
16. El que yo llegue a ser un líder dependerá de la suerte que yo tenga.
17. Yo siento que la gente que tiene algún poder sobre mí (padres, familiares, cónyuges, jefes, etc.) tratan de decidir lo que sucederá en mi vida.
18. En la mayoría de los casos yo puedo decidir lo que sucederá en mi vida.
19. Normalmente soy capaz de defender mis intereses personales.
20. Si tengo un accidente cuando voy manejando, toda la culpa es del otro conductor.
21. Cuando logro lo que quiero, es porque he trabajado mucho por ello.
22. Cuando yo quiero que mis planes me salgan bien, los elaboro de tal manera como para complacer a la gente que tiene influencias sobre mí (padres, cónyuges, jefes, ...)
23. Mi vida está determinada por mis propias acciones.
24. Tener pocos o muchos amigos depende del destino de cada uno.

Instrucciones

Hay muchas razones por las cuales una persona puede sentirse presionada. A continuación se enumeran una serie de situaciones irritantes o incómodas que pueden oscilar desde molestias pequeñas hasta presiones, problemas o dificultades importantes que generan tensión. Ellas pueden ocurrir pocas veces.

En primer lugar indique en la columna correspondiente (Presencia de la situación), con una equis (X) si las situaciones le han afectado a usted, en el transcurso del último año.

Luego fíjese en los números de las siguientes columnas que corresponden a la situación que usted, seleccionó e indique la intensidad de la misma.

Marque solamente las situaciones que le hayan afectado durante el último año.

Afirmaciones:

- | | |
|--|--|
| 1. Dificultades con vecinos | 25. Preocupaciones sobre tratamientos médicos o medicación (efectos secundarios) |
| 2. Pensamientos sobre muerte | 26. Preocupaciones de salud o funciones corporales |
| 3. Salud de un familiar | 27. Apariencia física (Ej. Exceso de peso, sentirse feo) |
| 4. Dinero insuficiente para necesidades básicas (alquiler, comida, transporte) | 28. Temor a ser rechazado |
| 5. Preocupaciones por ganar dinero | 29. No ver a suficientes personas |
| 6. Preocupaciones por conseguir préstamos | 30. Familiares o amigos lejanos |
| 7. Alguien me debe dinero | 31. Desperdiciar el tiempo |
| 8. Responsabilidades financieras por personas que dependen de usted | 32. Temor a hablar en grupo |
| 9. Fumar demasiado | 33. Deterioro del vecindario |
| 10. Consumo de alcohol y drogas | 34. Financiamiento de los estudios |
| 11. Agobiado con responsabilidades del hogar (limpieza, cocina, transporte) | 35. Ser explotado |
| 12. Demasiadas cosas que hacer | 36. Dificultades sexuales |
| 13. Problemas con algún jefe | 37. Aumento de precios en cosas de uso común |
| 14. Personas no familiares viviendo en casa | 38. No dormir o descansar lo suficiente |
| 15. Decisiones complicadas | 39. Problemas con padres mayores |
| 16. Presiones por no vivir con familia | 40. Encontrar residencia adecuada |
| 17. Demasiadas interrupciones | 41. Problemas en la institución |
| 18. Compañía inesperada | 42. Problemas con su pareja |
| 19. Disponer de demasiado tiempo | 43. Actividades diarias rutinarias |
| 20. Preocupaciones sobre accidentes | 44. Preocupaciones sobre el cumplimiento de muchas exigencias |
| 21. Sentirse solo | 45. Rendimiento laboral en la institución |
| 22. Temor a discusiones | 46. Problemas con materias de su especialidad |
| 23. Seguridad financiera | 47. Problemas de separación o divorcio |
| 24. Dificultades para expresarse | 48. Problemas legales |
| | 49. Falta de energía personal |

50. Lamentar decisiones tomadas
51. Distribución del tiempo
52. Tener pesadillas
53. Preocupaciones sobre el futuro
54. Problemas de transporte
55. Falta de dinero o tiempo para distracciones
56. Tener que lograr metas a corto plazo
57. Prejuicios y discriminaciones de otros
58. Dificultades con las personas con quien comparte su vivienda
59. Problemas con amigos
60. Dificultad para encontrar pareja
61. Dificultad para integrarse a un grupo
62. Preocupaciones por eventos o situaciones nuevas

63. Preocupaciones sobre ruidos (en la casa o el vecindario)
64. Preocupaciones sobre el tráfico (congestionamiento y riesgo)
65. Obligaciones en el hogar impuestas por el cónyuge (arreglo de carro, mercado, cuidar hermanos o hijos)
66. Dificultades para llevarse bien con compañeros de trabajo o sus empleados
67. Dificultad con personal administrativo
68. Preocupaciones sobre seguridad laboral
69. No le gusta su trabajo en la actualidad
70. Preocupaciones y conflictos sobre decisiones de cambio de trabajo
71. Dificultad con su jefe o supervisor

Instrucciones

A continuación se presenta un listado de diferentes conductas y reacciones que pueden aparecer en un momento dado. Lea con atención y verifique con exactitud con qué frecuencia ha observado en usted mismo las reacciones o manifestaciones indicadas.

Marque su respuesta en las columnas correspondientes a cada reacción, utilizando una valoración de 0 a 3 puntos, en donde:

Categorías de respuesta:

0=Nunca, 1=A veces, 2=A menudo, 3=Frecuentemente.

Asegúrese de haber respondido todas las preguntas

Afirmaciones:

- | | |
|--|---|
| 1. Tendencia a los calambres. | 26. Ardor de estómago, acidez. |
| 2. Perturbaciones digestivas. | 27. Perturbaciones gástricas. |
| 3. Soñar despierto, distraído. | 28. Temblor de párpados. |
| 4. Sequedad de la boca. | 29. Faltas repentinas de memoria. |
| 5. Respiración entrecortada. | 30. Mal humor depresivo. |
| 6. Rodillas débiles en determinadas situaciones. | 31. Intranquilidad interior. |
| 7. Tartamudeo. | 32. Frecuentes ganas de orinar. |
| 8. Sensación de que "esto es demasiado para mí". | 33. Dolor o tensión en el pecho. |
| 9. Sentirse tenso. | 34. Pinchazos en el corazón. |
| 10. Excesiva sudoración. | 35. Asustarse. |
| 11. Dolor en la nuca y hombros. | 36. Dolores al moverse. |
| 12. No saber escuchar. | 37. Escalofríos o calores repentinos. |
| 13. Incapacidad para relajarse. | 38. Ideas fijas o recurrentes. |
| 14. Interrupción del pensamiento, de las ideas. | 39. Manos o pies fríos. |
| 15. Estremecimiento de determinadas áreas musculares. | 40. Temblor en todo el cuerpo. |
| 16. Olvidar, no saber dónde se ha puesto algo, seleccionar erróneamente, oír erróneamente. | 41. Distracción fácil. |
| 17. Arritmias cardíacas, palpitaciones irregulares. | 42. Dolor en brazos o piernas. |
| 18. Sensaciones de miedo. | 43. Perturbaciones del sueño. |
| 19. Taquicardia. | 44. Dolor de cabeza por ambos lados. |
| 20. Rápido agotamiento físico. | 45. Siempre el mismo circuito de ideas antes de dormirse. |
| 21. Fotosensibilidad, muy sensible a la luz. | 46. Temblor al elevar cargas normales. |
| 22. Falta de apetito. | 47. Cavilar, pensar y dar vueltas a las cosas. |
| 23. Ruborizarse. | 48. Despertarse muy fatigado. |
| 24. Dolor en la espalda y riñones. | 49. Dificultades para concentrarse. |
| 25. Perder el hilo de las ideas. | 50. "Huida de ideas". |
| | 51. Sensación de vértigo. |

Instrucciones

A continuación encontrarás una serie de afirmaciones acerca de tus relaciones con las personas que te rodean.

En base a la siguiente escala indica en qué grado estas afirmaciones corresponden o no a tu caso personal. No hay respuestas correctas o incorrectas. Contesta en relación a tu caso particular y **no como desearías que fuera:**

Categorías de respuesta:

0=Nunca, nada, 1=Muy poco, 2=Regular/moderado, 3=Mucho/siempre.

Afirmaciones:

1. Tengo amigos que me apoyarán sin importar lo que esté haciendo o cómo me siento.
2. Cuando no tengo el apoyo de mi familia me siento más preocupado con lo que estoy haciendo.
3. Pienso que la gente no necesita a otros y que uno puede solucionar las cosas uno mismo.
4. Puedo contar con los compañeros que viven cerca de mí para que me ayuden cuando me siento preocupada.
5. Recibo apoyo por parte de mis padres.
6. Soy miembro de un grupo social (religioso, clubes, equipos, etc.).
7. Pido el apoyo de otros.
8. Aunque me sienta muy mal, mis amigos me hacen sentir alegre e importante.
9. Tengo en quien confiar.
10. Mi familia me proporciona satisfacciones y un sentimiento de fortaleza.
11. Las personas deberían poder contar con orientación religiosa para obtener apoyo y tranquilidad.
12. Creo en mí mismo y en mi habilidad para manejar situaciones nuevas sin la ayuda de otros.
13. Cuando me siento infeliz o bajo estrés hay gente a quien puedo recurrir para obtener apoyo.
14. Mi relación con mis compañeros me hace sentir bien.
15. Durante mi crecimiento siempre había gente alrededor a quien recurrir cuando lo necesitaba.
16. Comparto actividades religiosas con mis compañeros.
17. Para mí es importante contar con el apoyo de la comunidad religiosa a la cual pertenezco.
18. Me siento bien cuando le pido apoyo a mi familia.
19. Para mí es importante contar con el apoyo emocional de mis amigos.
20. Siento que los que están cerca de mí me hacen sentir importante.
21. Puedo recurrir a mis padres cuando tengo un problema.
22. Me siento solo, como si no tuviera a nadie cerca.
23. Los compañeros que están cerca de mí me hacen sentir que hay alguien que se preocupe por mí.
24. Tengo amigos que me apoyarán, no importa lo que haga.
25. Mis hermanos y hermanas me brindan apoyo.
26. Mis jefes me ayudan cuando lo necesito.
27. Cuando tengo problemas me los guardo para mí mismo.
28. En mi organización prefiero trabajar en equipo.

MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

Edad:

Género: F () M ()

Profesión:

Tipo de organización: Bienes y servicios (), Educativas (), Administrativas (), Salud (), Construcción (), Mercantil (), Comunicaciones ()

Antigüedad:

Edo. Civil: S () C () V () D () otro ()

Mi organización es: Pública () Privada ()

Parte I

	Fuertemente en desacuerdo	Moderadamente en desacuerdo	Débilmente en desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Débilmente de acuerdo	Moderadamente de acuerdo	Fuertemente de acuerdo
1.	1	2	3	4	5	6	7
2.	1	2	3	4	5	6	7
3.	1	2	3	4	5	6	7
4.	1	2	3	4	5	6	7
5.	1	2	3	4	5	6	7
6.	1	2	3	4	5	6	7
7.	1	2	3	4	5	6	7
8.	1	2	3	4	5	6	7
9.	1	2	3	4	5	6	7
10.	1	2	3	4	5	6	7
11.	1	2	3	4	5	6	7
12.	1	2	3	4	5	6	7
13.	1	2	3	4	5	6	7
14.	1	2	3	4	5	6	7
15.	1	2	3	4	5	6	7
16.	1	2	3	4	5	6	7
17.	1	2	3	4	5	6	7
18.	1	2	3	4	5	6	7

Parte II

	Fuertemente en desacuerdo	Moderadamente en desacuerdo	Débilmente en desacuerdo	Débilmente de acuerdo	Moderadamente de acuerdo	Fuertemente de acuerdo
1.	1	2	3	4	5	6
2.	1	2	3	4	5	6
3.	1	2	3	4	5	6
4.	1	2	3	4	5	6
5.	1	2	3	4	5	6
6.	1	2	3	4	5	6
7.	1	2	3	4	5	6
8.	1	2	3	4	5	6
9.	1	2	3	4	5	6
10.	1	2	3	4	5	6
11.	1	2	3	4	5	6
12.	1	2	3	4	5	6
13.	1	2	3	4	5	6
14.	1	2	3	4	5	6
15.	1	2	3	4	5	6
16.	1	2	3	4	5	6
17.	1	2	3	4	5	6
18.	1	2	3	4	5	6
19.	1	2	3	4	5	6
20.	1	2	3	4	5	6
21.	1	2	3	4	5	6
22.	1	2	3	4	5	6
23.	1	2	3	4	5	6
24.	1	2	3	4	5	6

Parte III

	Nunca, nada	Muy poco	Regular/moderado	Mucho/siempre
1.	0	1	2	3
2.	0	1	2	3
3.	0	1	2	3
4.	0	1	2	3
5.	0	1	2	3
6.	0	1	2	3
7.	0	1	2	3
8.	0	1	2	3
9.	0	1	2	3
10.	0	1	2	3
11.	0	1	2	3
12.	0	1	2	3
13.	0	1	2	3
14.	0	1	2	3
15.	0	1	2	3
16.	0	1	2	3
17.	0	1	2	3
18.	0	1	2	3
19.	0	1	2	3
20.	0	1	2	3
21.	0	1	2	3
22.	0	1	2	3
23.	0	1	2	3
24.	0	1	2	3
25.	0	1	2	3
26.	0	1	2	3
27.	0	1	2	3
28.	0	1	2	3

Parte IV

	Presencia de la situación (X)	Me molesta un poco	Me molesta mucho	Me molesta mucho más	Me molesta mucho más
		1	2	3	4
1.		1	2	3	4
2.		1	2	3	4
3.		1	2	3	4
4.		1	2	3	4
5.		1	2	3	4
6.		1	2	3	4
7.		1	2	3	4
8.		1	2	3	4
9.		1	2	3	4
10.		1	2	3	4
11.		1	2	3	4
12.		1	2	3	4
13.		1	2	3	4
14.		1	2	3	4
15.		1	2	3	4
16.		1	2	3	4
17.		1	2	3	4
18.		1	2	3	4
19.		1	2	3	4
20.		1	2	3	4
21.		1	2	3	4
22.		1	2	3	4
23.		1	2	3	4
24.		1	2	3	4
25.		1	2	3	4
26.		1	2	3	4
27.		1	2	3	4
28.		1	2	3	4
29.		1	2	3	4
30.		1	2	3	4
31.		1	2	3	4
32.		1	2	3	4
33.		1	2	3	4
34.		1	2	3	4
35.		1	2	3	4
36.		1	2	3	4
37.		1	2	3	4
38.		1	2	3	4
39.		1	2	3	4
40.		1	2	3	4
41.		1	2	3	4
42.		1	2	3	4
43.		1	2	3	4
44.		1	2	3	4
45.		1	2	3	4
46.		1	2	3	4
47.		1	2	3	4
48.		1	2	3	4
49.		1	2	3	4
50.		1	2	3	4
51.		1	2	3	4

Parte V

[illegible]

	Nunca	A veces	A menudo	Frecuentemente
1.	0	1	2	3
2.	0	1	2	3
3.	0	1	2	3
4.	0	1	2	3
5.	0	1	2	3
6.	0	1	2	3
7.	0	1	2	3
8.	0	1	2	3
9.	0	1	2	3
10.	0	1	2	3
11.	0	1	2	3
12.	0	1	2	3
13.	0	1	2	3
14.	0	1	2	3
15.	0	1	2	3
16.	0	1	2	3
17.	0	1	2	3
18.	0	1	2	3
19.	0	1	2	3
20.	0	1	2	3
21.	0	1	2	3
22.	0	1	2	3
23.	0	1	2	3
24.	0	1	2	3
25.	0	1	2	3
26.	0	1	2	3
27.	0	1	2	3
28.	0	1	2	3
29.	0	1	2	3
30.	0	1	2	3
31.	0	1	2	3
32.	0	1	2	3
33.	0	1	2	3
34.	0	1	2	3
35.	0	1	2	3
36.	0	1	2	3
37.	0	1	2	3
38.	0	1	2	3
39.	0	1	2	3
40.	0	1	2	3
41.	0	1	2	3
42.	0	1	2	3
43.	0	1	2	3
44.	0	1	2	3
45.	0	1	2	3
46.	0	1	2	3
47.	0	1	2	3
48.	0	1	2	3
49.	0	1	2	3
50.	0	1	2	3
51.	0	1	2	3

ANEXO E

ESCALA DE PERCEPCIÓN DE SITUACIONES DE ESTRÉS

ESCALA DE SITUACIONES DE ESTRÉS.

Instrucciones

Hay muchas razones por las cuales una persona puede sentirse presionada. A continuación se enumeran una serie de situaciones irritantes o incómodas que pueden oscilar desde molestias pequeñas hasta presiones, problemas o dificultades importantes que generan tensión. Ellas pueden ocurrir pocas veces.

En primer lugar indique en la columna correspondiente (Presencia de la situación), con una equis (X) si las situaciones le han afectado a usted, en el transcurso del último año.

Luego fíjese en los números de las siguientes columnas que corresponden a la situación que usted, seleccionó e indique la intensidad de la misma.

Marque solamente las situaciones que le hayan afectado durante el último año.

Afirmaciones:

- | | |
|--|--|
| 1. Dificultades con vecinos | 39. Problemas con padres mayores |
| 2. Pensamientos sobre muerte | 40. Encontrar residencia adecuada |
| 3. Salud de un familiar | 41. Problemas en la institución |
| 4. Dinero insuficiente para necesidades básicas (alquiler, comida, transporte) | 42. Problemas con su pareja |
| 5. Preocupaciones por ganar dinero | 43. Actividades diarias rutinarias |
| 6. Preocupaciones por conseguir préstamos | 44. Preocupaciones sobre el cumplimiento de muchas exigencias |
| 7. Alguien me debe dinero | 45. Rendimiento laboral en la institución |
| 8. Responsabilidades financieras por personas que dependen de usted | 46. Problemas con materias de su especialidad |
| 9. Fumar demasiado | 47. Problemas de separación o divorcio |
| 10. Consumo de alcohol y drogas | 48. Problemas legales |
| 11. Agobiado con responsabilidades del hogar (limpieza, cocina, transporte) | 49. Falta de energía personal |
| 12. Demasiadas cosas que hacer | 50. Lamentar decisiones tomadas |
| 13. Problemas con algún jefe | 51. Distribución del tiempo |
| 14. Personas no familiares viviendo en casa | 52. Tener pesadillas |
| 15. Decisiones complicadas | 53. Preocupaciones sobre el futuro |
| 16. Presiones por no vivir con familia | 54. Problemas de transporte |
| 17. Demasiadas interrupciones | 55. Falta de dinero o tiempo para distracciones |
| 18. Compañía inesperada | 56. Tener que lograr metas a corto plazo |
| 19. Disponer de demasiado tiempo | 57. Prejuicios y discriminaciones de otros |
| 20. Preocupaciones sobre accidentes | 58. Dificultades con las personas con quien comparte su vivienda |
| 21. Sentirse solo | 59. Problemas con amigos |
| 22. Temor a discusiones | 60. Dificultad para encontrar pareja |
| 23. Seguridad financiera | 61. Dificultad para integrarse a un grupo |
| 24. Dificultades para expresarse | 62. Preocupaciones por eventos o situaciones nuevas |
| 25. Preocupaciones sobre tratamientos médicos o medicación (efectos secundarios) | 63. Preocupaciones sobre ruidos (en la casa o el vecindario) |
| 26. Preocupaciones de salud o funciones corporales | 64. Preocupaciones sobre el tráfico (congestionamiento y riesgo) |
| 27. Apariencia física (Ej. Exceso de peso, sentirse feo) | 65. Obligaciones en el hogar impuestas por el cónyuge (arreglo de carro, mercado, cuidar hermanos o hijos) |
| 28. Temor a ser rechazado | 66. Dificultades para llevarse bien con compañeros de trabajo o sus empleados |
| 29. No ver a suficientes personas | 67. Dificultad con personal administrativo |
| 30. Familiares o amigos lejanos | 68. Preocupaciones sobre seguridad laboral |
| 31. Desperdiciar el tiempo | 69. No le gusta su trabajo en la actualidad |
| 32. Temor a hablar en grupo | 70. Preocupaciones y conflictos sobre decisiones de cambio de trabajo |
| 33. Deterioro del vecindario | 71. Dificultad con su jefe o supervisor |
| 34. Financiamiento de los estudios | |
| 35. Ser explotado | |
| 36. Dificultades sexuales | |
| 37. Aumento de precios en cosas de uso común | |
| 38. No dormir o descansar lo suficiente | |

ANEXO F

ESCALA DE RESPUESTAS DE ESTRÉS

CUESTIONARIO DE RESPUESTAS DE ESTRÉS (ORIGINAL DE GÜNTHER, 1980, ADAPTACIÓN DE CANINO Y COL., 1984)

Instrucciones

A continuación se presenta un listado de diferentes conductas y reacciones que pueden aparecer en un momento dado. Lea con atención y verifique con exactitud con qué frecuencia ha observado en usted mismo las reacciones o manifestaciones indicadas.

Marque su respuesta en las columnas correspondientes a cada reacción, utilizando una valoración de 0 a 3 puntos, en donde:

Categorías de respuesta:

0=Nunca, 1=A veces, 2=A menudo, 3=Frecuentemente.

Asegúrese de haber respondido todas las preguntas

Afirmaciones:

- | | |
|--|---|
| 1. Tendencia a los calambres. | 26. Ardor de estómago, acidez. |
| 2. Perturbaciones digestivas. | 27. Perturbaciones gástricas. |
| 3. Soñar despierto, distraído. | 28. Temblor de párpados. |
| 4. Sequedad de la boca. | 29. Faltas repentinas de memoria. |
| 5. Respiración entrecortada. | 30. Mal humor depresivo. |
| 6. Rodillas débiles en determinadas situaciones. | 31. Intranquilidad interior. |
| 7. Tartamudeo. | 32. Frecuentes ganas de orinar. |
| 8. Sensación de que "esto es demasiado para mí". | 33. Dolor o tensión en el pecho. |
| 9. Sentirse tenso. | 34. Pinchazos en el corazón. |
| 10. Excesiva sudoración. | 35. Asustarse. |
| 11. Dolor en la nuca y hombros. | 36. Dolores al moverse. |
| 12. No saber escuchar. | 37. Escalofríos o calores repentinos. |
| 13. Incapacidad para relajarse. | 38. Ideas fijas o recurrentes. |
| 14. Interrupción del pensamiento, de las ideas. | 39. Manos o pies fríos. |
| 15. Estremecimiento de determinadas áreas musculares. | 40. Temblor en todo el cuerpo. |
| 16. Olvidar, no saber dónde se ha puesto algo, seleccionar erróneamente, oír erróneamente. | 41. Distracción fácil. |
| 17. Arritmias cardíacas, palpitaciones irregulares. | 42. Dolor en brazos o piernas. |
| 18. Sensaciones de miedo. | 43. Perturbaciones del sueño. |
| 19. Taquicardia. | 44. Dolor de cabeza por ambos lados. |
| 20. Rápido agotamiento físico. | 45. Siempre el mismo circuito de ideas antes de dormirse. |
| 21. Fotosensibilidad, muy sensible a la luz. | 46. Temblor al elevar cargas normales. |
| 22. Falta de apetito. | 47. Cavilar, pensar y dar vueltas a las cosas. |
| 23. Ruborizarse. | 48. Despertarse muy fatigado. |
| 24. Dolor en la espalda y riñones. | 49. Dificultades para concentrarse. |
| 25. Perder el hilo de las ideas. | 50. "Huida de ideas". |
| | 51. Sensación de vértigo. |

ANEXO G

ESCALA DE COMPROMISO ORGANIZACIONAL

ESCALA DE COMPROMISO ORGANIZACIONAL DE MEYER Y ALLEN

Instrucciones

A continuación se le presenta un cuestionario que tiene como finalidad obtener una descripción acerca del compromiso del individuo con su organización caracterizado por la unión emocional e identificación, el costo que éste asocia con dejarla y los sentimientos de obligación del individuo de permanecer en ella.

En cada una de las afirmaciones que se le presenta a continuación, encierre en un círculo **sólo una** de las siete categorías de respuesta que usted considere más de acuerdo con sus sentimientos hacia la organización.

La veracidad de sus respuestas es lo más importante. No es un test para medir conocimientos ni capacidades, por lo tanto no existen respuestas buenas o malas.

Recuerde que la información recolectada es **totalmente confidencial**. Agradecemos su colaboración y sinceridad.

Categorías de respuesta:

1=Fuertemente en desacuerdo, 2=Moderadamente en desacuerdo, 3=Débilmente en desacuerdo, 4=Ni de acuerdo ni en desacuerdo, 5=Débilmente de acuerdo, 6=Moderadamente de acuerdo, 7=Fuertemente de acuerdo.

Afirmaciones:

1. Si yo no hubiera invertido tanto de mí mismo (a) en esta organización, yo consideraría trabajar en otra parte.
2. Aunque fuera ventajoso para mí, yo no siento que sea correcto renunciar a mi organización ahora.
3. Si deseara renunciar a la organización en este momento muchas cosas de mi vida se verían interrumpidas.
4. Permanecer en mi organización actualmente es un asunto tanto de necesidad como de deseo.
5. Si renunciara a esta organización pienso que tendría muy pocas opciones alternativas.
6. Sería muy feliz si trabajara el resto de mi vida en esta organización.
7. Me sentiría muy culpable si renunciara a mi organización en este momento.
8. Esta organización merece mi lealtad.
9. Realmente siento problemas de mi organización como propios.
10. No siento ninguna obligación de permanecer con mi empleador actual.
11. Yo no renunciaría a mi organización ahora porque me siento obligado con la gente de ella.
12. Esta organización tiene para mí un alto grado de significación personal.
13. Le debo muchísimo a mi organización.
14. No me siento como "parte de la familia" en mi organización.
15. No tengo un fuerte sentimiento de pertenencia hacia mi organización.
16. Una de las pocas consecuencias importantes de renunciar a esta organización sería la escasez de alternativas.
17. Sería muy difícil para mí en este momento dejar mi organización incluso si lo deseara.
18. No me siento "emocionalmente vinculado" con esta organización.

ANEXO H

ESCALA DE LOCUS DE CONTROL

ESCALA DE LOCUS DE CONTROL DE LEVENSON (1974), VERSIÓN ROMERO (1979)

Instrucciones

Debajo hay una lista de afirmaciones. Usted debe decir en qué medida está de acuerdo o en desacuerdo con cada una de ellas, hay seis (6) respuestas posibles:

Categorías de respuesta:

1=Fuertemente en desacuerdo, 2=Moderadamente en desacuerdo, 3=Débilmente en desacuerdo, 4=Débilmente de acuerdo, 5=Moderadamente de acuerdo, 6=Fuertemente de acuerdo.

Especifique su respuesta marcando con una equis (X) en el número que mejor expresa su opinión. Conteste todas las afirmaciones.

Afirmaciones:

1. El que yo llegue a ser un líder depende principalmente de mis aptitudes.
2. Mi vida ha sido influenciada por sucesos inesperados.
3. Yo siento que lo que pasa en mi vida está muy determinado por la gente que tiene poder (ricos, políticos).
4. El hecho de tener un accidente cuando voy manejando, depende principalmente de mí mismo.
5. Cuando hago planes, estoy casi seguro de que los llevaré a cabo.
6. Ciertamente, a veces no puedo evitar tener mala suerte en mis asuntos personales.
7. Como yo soy sortario siempre, las cosas me salen bien.
8. A pesar de estar bien capacitado, no conseguiré un buen empleo a menos que alguien me palanquee.
9. La cantidad de amigos que yo tengo depende de lo agradable que yo soy.
10. He descubierto que si algo va a suceder, ello sucede independientemente de lo que yo haga.
11. Yo creo que los ricos y los políticos controlan mi vida de muchísimas maneras diferentes.
12. Si tengo un accidente automovilístico, ello se debe solamente a mi mala suerte.
13. La gente como yo tiene muy poca oportunidad de defender sus intereses personales cuando esos intereses entran en conflicto con los grupos poderosos (ricos, políticos).
14. No siempre es apropiado para mí, planear por muy adelantado porque de todas maneras muchas cosas resultan ser asunto de buena o mala suerte.
15. En este país, para uno lograr lo que quiere, necesariamente tiene que "halar mecate".
16. El que yo llegue a ser un líder dependerá de la suerte que yo tenga.
17. Yo siento que la gente que tiene algún poder sobre mí (padres, familiares, cónyuges, jefes, etc.) tratan de decidir lo que sucederá en mi vida.
18. En la mayoría de los casos yo puedo decidir lo que sucederá en mi vida.
19. Normalmente soy capaz de defender mis intereses personales.
20. Si tengo un accidente cuando voy manejando, toda la culpa es del otro conductor.
21. Cuando logro lo que quiero, es porque he trabajado mucho por ello.
22. Cuando yo quiero que mis planes me salgan bien, los elaboro de tal manera como para complacer a la gente que tiene influencias sobre mí (padres, cónyuges, jefes, ...)
23. Mi vida está determinada por mis propias acciones.
24. Tener pocos o muchos amigos depende del destino de cada uno.

ANEXO I

ESCALA DE APOYO SOCIAL

CUESTIONARIO DE APOYO SOCIAL DUNN Y COLS, 1987 (C.P. KATZ, 1995)

Instrucciones

A continuación encontrarás una serie de afirmaciones acerca de tus relaciones con las personas que te rodean.

En base a la siguiente escala indica en qué grado estas afirmaciones corresponden o no a tu caso personal. No hay respuestas correctas o incorrectas. Contesta en relación a tu caso particular y no como desearías que fuera:

Categorías de respuesta:

0=Nunca, nada, 1=Muy poco, 2=Regular/moderado, 3=Mucho/siempre.

Afirmaciones:

1. Tengo amigos que me apoyarán sin importar lo que esté haciendo o cómo me siento.
2. Cuando no tengo el apoyo de mi familia me siento más preocupado con lo que estoy haciendo.
3. Pienso que la gente no necesita a otros y que uno puede solucionar las cosas uno mismo.
4. Puedo contar con los compañeros que viven cerca de mí para que me ayuden cuando me siento preocupada.
5. Recibo apoyo por parte de mis padres.
6. Soy miembro de un grupo social (religioso, clubes, equipos, etc.).
7. Pido el apoyo de otros.
8. Aunque me sienta muy mal, mis amigos me hacen sentir alegre e importante.
9. Tengo en quien confiar.
10. Mi familia me proporciona satisfacciones y un sentimiento de fortaleza.
11. Las personas deberían poder contar con orientación religiosa para obtener apoyo y tranquilidad.
12. Creo en mí mismo y en mi habilidad para manejar situaciones nuevas sin la ayuda de otros.
13. Cuando me siento infeliz o bajo estrés hay gente a quien puedo recurrir para obtener apoyo.
14. Mi relación con mis compañeros me hace sentir bien.
15. Durante mi crecimiento siempre había gente alrededor a quien recurrir cuando lo necesitaba.
16. Comparto actividades religiosas con mis compañeros.
17. Para mí es importante contar con el apoyo de la comunidad religiosa a la cual pertenezco.
18. Me siento bien cuando le pido apoyo a mi familia.
19. Para mí es importante contar con el apoyo emocional de mis amigos.
20. Siento que los que están cerca de mí me hacen sentir importante.
21. Puedo recurrir a mis padres cuando tengo un problema.
22. Me siento solo, como si no tuviera a nadie cerca.
23. Los compañeros que están cerca de mí me hacen sentir que hay alguien que se preocupe por mí.
24. Tengo amigos que me apoyarán, no importa lo que haga.
25. Mis hermanos y hermanas me brindan apoyo.
26. Mis jefes me ayudan cuando lo necesito.
27. Cuando tengo problemas me los guardo para mí mismo.
28. En mi organización prefiero trabajar en equipo.

ANEXO J

**ANÁLISIS FACTORIAL DEL CUESTIONARIO DE RESPUESTAS DE ESTRÉS,
EL CUESTIONARIO DE COMPROMISO ORGANIZACIONAL,
DE LA ESCALA DE LOCUS DE CONTROL Y DE LA ESCALA DE APOYO SOCIAL**

Respuestas de Estrés

Rotated Component Matrix^a

	Component	
	1	2
EI1	,665	,157
EI2	,681	,182
EI3	,616	,116
EI4	,698	,144
EI5	,676	,212
EI6	,695	,213
EI7	,618	,212
EI8	,681	,211
EI9	,134	,652
EI10	-1,226E-02	,584
EI11	,114	,630
EI12	,683	,143
EI13	5,090E-02	,725
EI14	,674	,159
EI15	,199	,797
EI16	,648	,143
EI17	,678	,258
EI18	,273	,766
EI19	,201	,855
EI20	,179	,599
EI21	,708	,196
EI22	,682	,172
EI23	,638	,108
EI24	,700	,191
EI25	,747	,195
EI26	,273	,714
EI27	,274	,762
EI28	,697	,239
EI29	,388	,727
EI30	,238	,778
EI31	,661	,204
EI32	,598	,131
EI33	,720	,242
EI34	,711	,259
EI35	,271	,762
EI36	,732	,226
EI37	,712	,256
EI38	,235	,790
EI39	,348	,662
EI40	,645	,227
EI41	,208	,761
EI42	,721	,164
EI43	,691	,168
EI44	,660	,155
EI45	,653	,182
EI46	,695	,181

Rotated Component Matrix^a

	Component	
	1	2
EI47	,337	,720
EI48	,731	,206
EI49	,229	,727
EI50	,721	,208
EI51	,705	,220

Extraction Method: Principal
Component Analysis.

Rotation Method: Varimax with Kaiser
Normalization.

a. Rotation converged in 3 iterations.

Compromiso Organizacional

Matriz de componentes rotados^a

	Componente	
	1	2
CO1	-,555	,284
CO2	,720	,394
CO3	-,407	,199
CO4	,652	-2.068E-02
CO5	-,352	,478
CO6	,779	,124
CO7	,739	,343
CO8	,724	-9.330E-03
CO9	,701	-1.320E-02
CO10	-,695	-5.699E-02
CO11	,680	,362
CO12	,764	7,119E-03
CO13	,718	-4.357E-02
CO14	-,651	,180
CO15	-,772	,231
CO16	4,622E-02	,695
CO17	5,343E-02	,701
CO18	-,739	,228

Método de extracción: Análisis de componentes principales.

Método de rotación: Normalización

Varimax con Kaiser.

a. La rotación ha convergido en 3 iteraciones.

Locus de Control

Matriz de componentes rotados^a

	Componente	
	1	2
LC1	-,245	-,633
LC2	,594	,320
LC3	,613	,329
LC4	-,317	-,460
LC5	-,248	-,671
LC6	,619	,324
LC7	,545	,268
LC8	,661	,254
LC9	-,120	-,570
LC10	,587	,220
LC11	,694	,192
LC12	,617	,394
LC13	,742	,139
LC14	,719	,412
LC15	,761	,202
LC16	,645	,431
LC17	,631	,420
LC18	-,325	-,680
LC19	-,276	-,698
LC20	,375	,587
LC21	-,262	-,789
LC22	,495	,532
LC23	-,349	-,757
LC24	,529	,424

Método de extracción: Análisis de componentes principales.

Método de rotación: Normalización

Varimax con Kaiser.

a. La rotación ha convergido en 3 iteraciones.

Apoyo Social

Rotated Component Matrix^a

	Component	
	1	2
AS1	,658	,239
AS2	,440	,425
AS3	-,307	-,442
AS4	,499	,296
AS5	,625	,174
AS6	,389	,265
AS7	,609	,384
AS8	,715	8,166E-02
AS9	,750	8,401E-02
AS10	,700	-2,990E-02
AS11	4,123E-02	,853
AS12	,602	,353
AS13	,788	,116
AS14	,761	3,959E-02
AS15	,681	,235
AS16	,112	,722
AS17	,138	,761
AS18	,734	-3,368E-02
AS19	,763	,310
AS20	,635	,141
AS21	,603	,199
AS22	-,450	-,355
AS23	,750	,273
AS24	,692	4,672E-02
AS25	,666	,206
AS26	,626	,437
AS27	-,416	-,529
AS28	-,378	,599

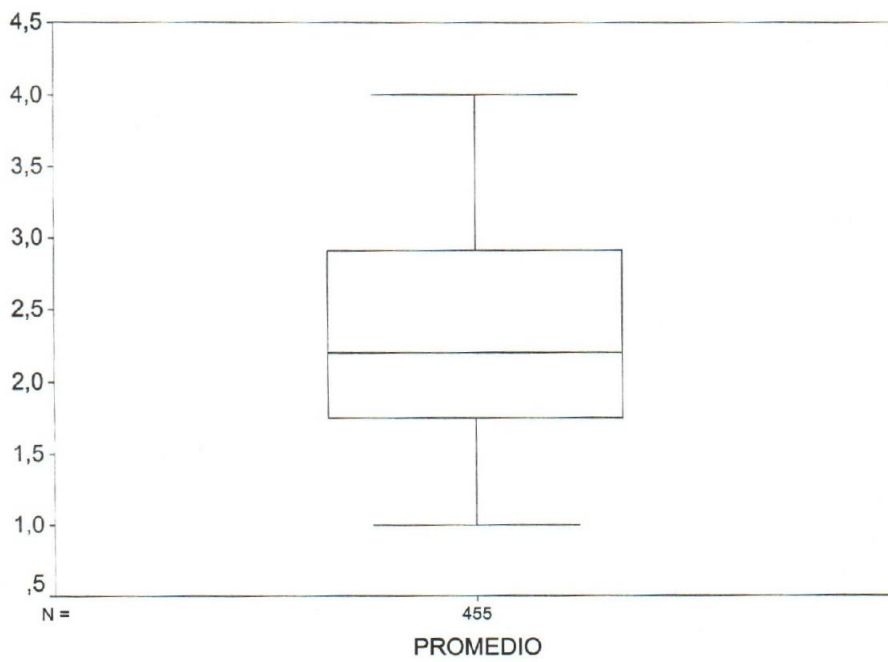
Extraction Method: Principal
Component Analysis.

Rotation Method: Varimax with Kaiser
Normalization.

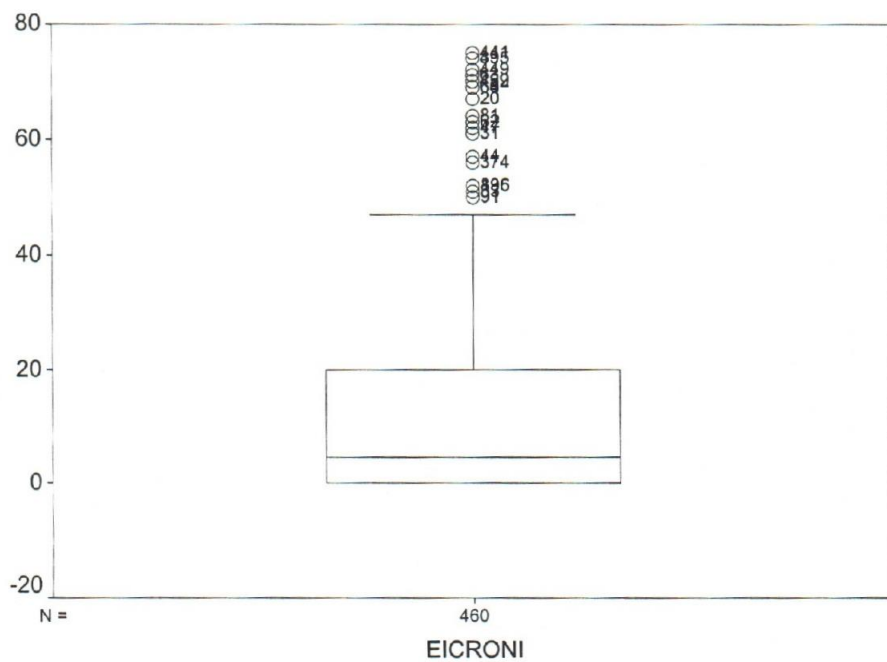
a. Rotation converged in 3 iterations.

ANEXO K

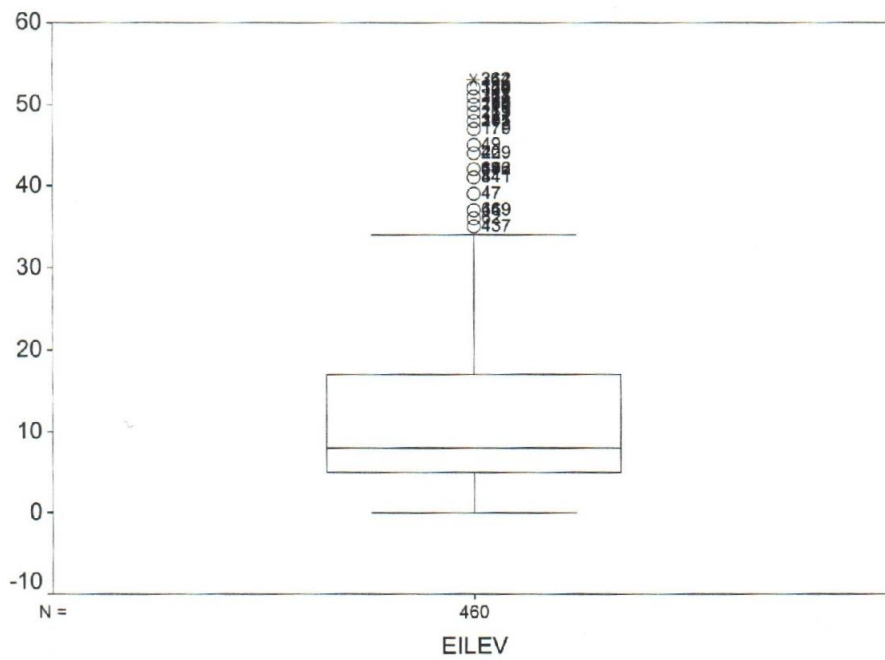
GRÁFICOS DE CAJA Y BIGOTE



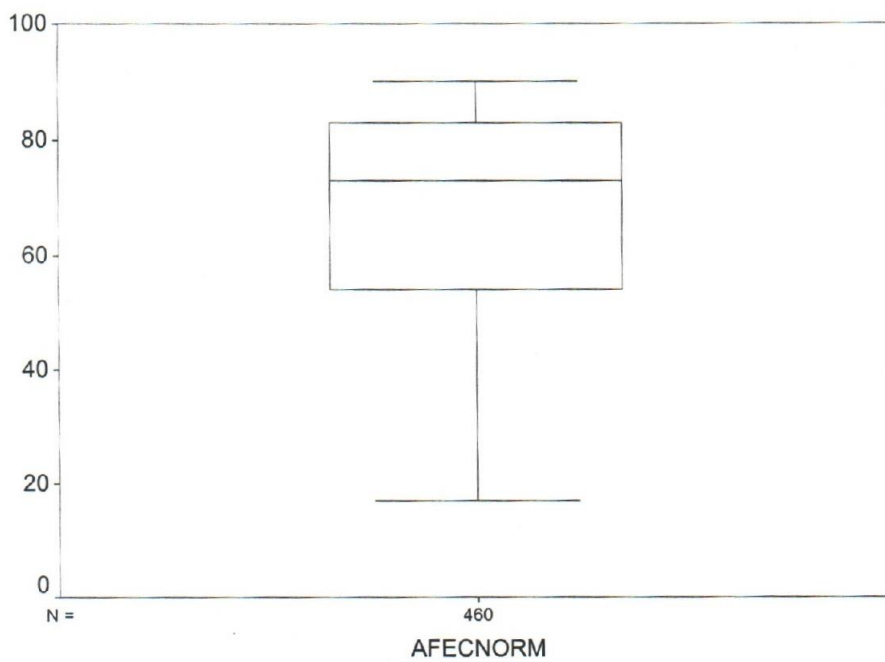
Percepción de Situaciones de Estrés



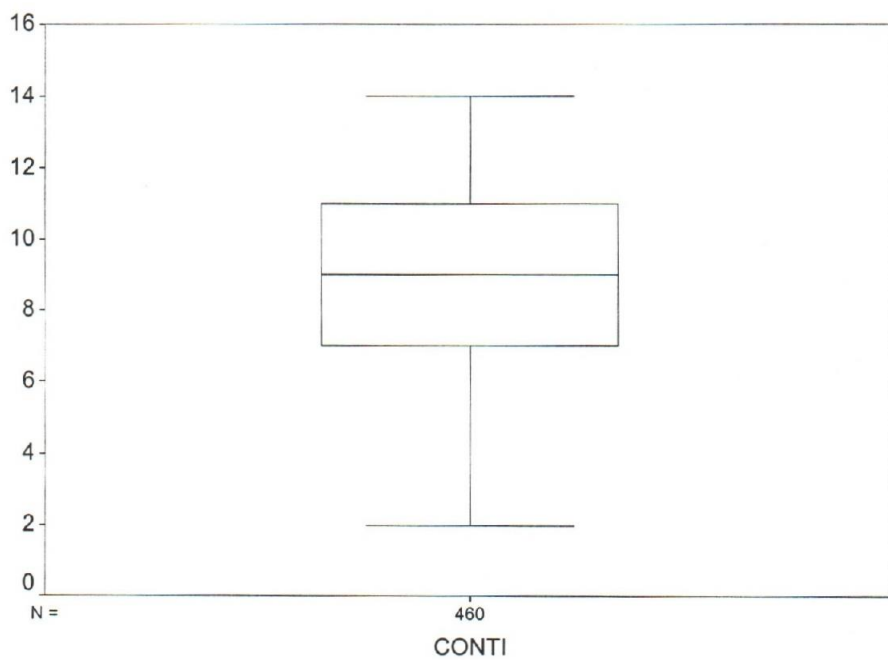
Respuestas de Estrés Crónicas



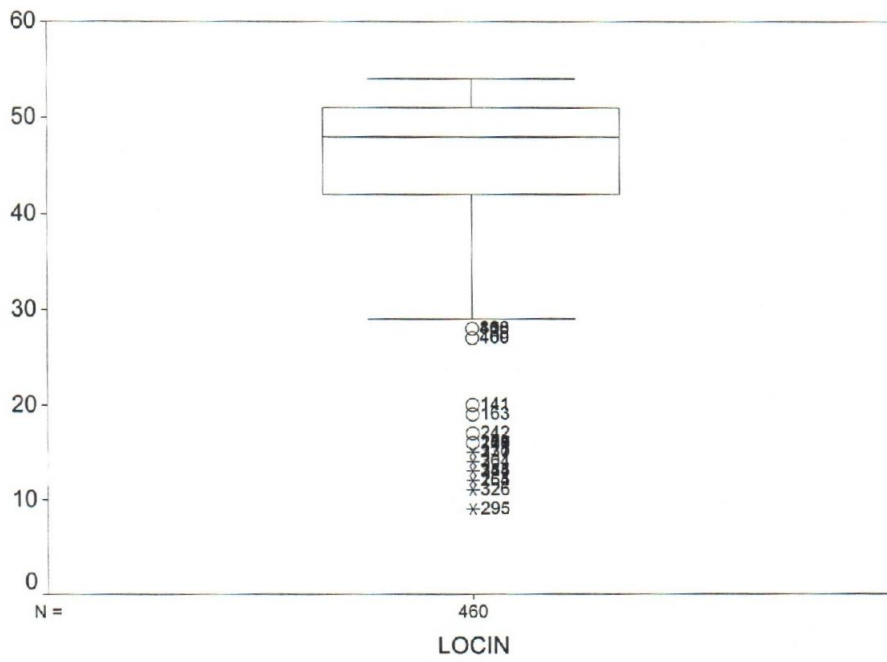
Respuestas de Estrés Agudas



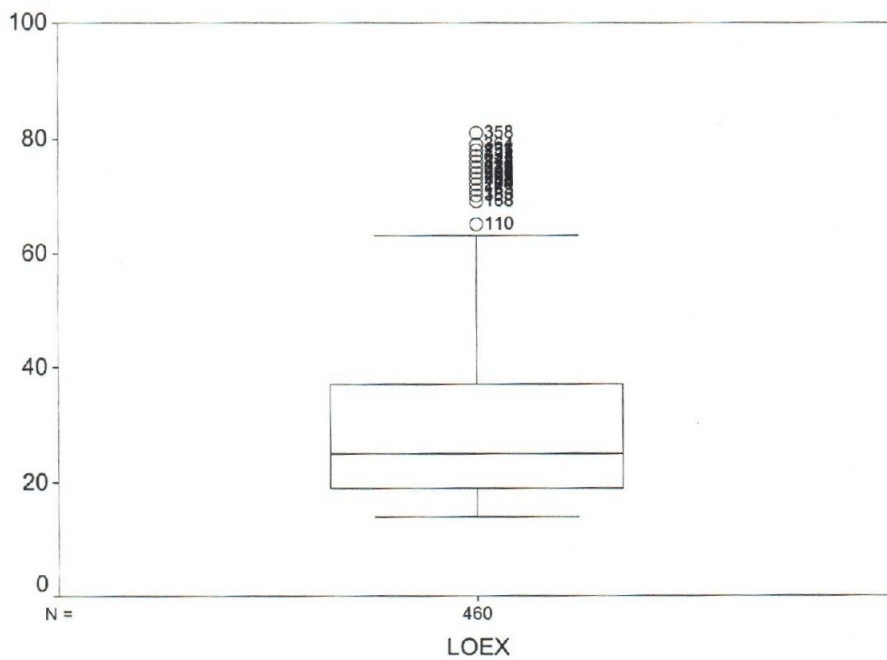
Factor Compromiso Afectivo-Normativo



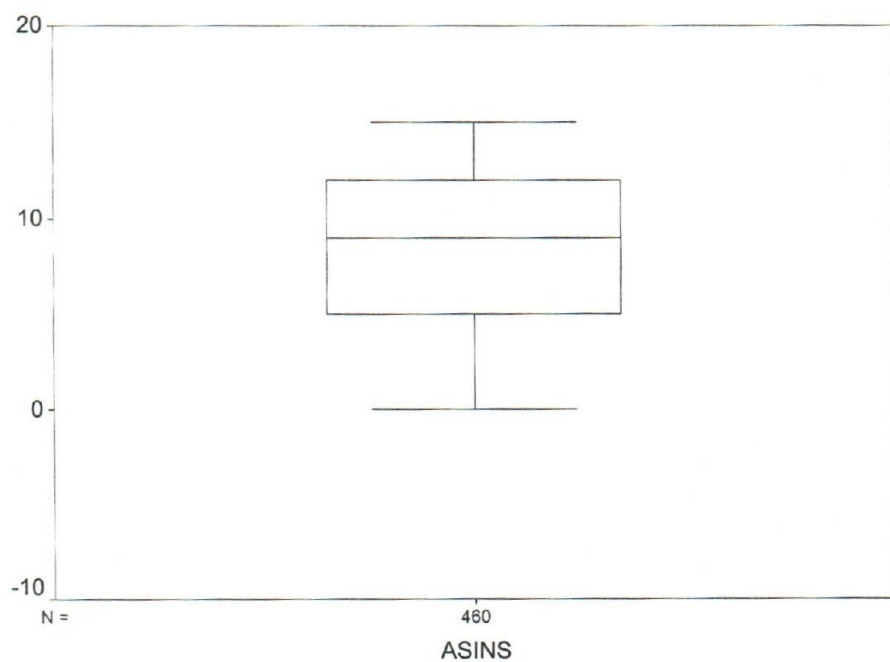
Factor Compromiso de Continuidad



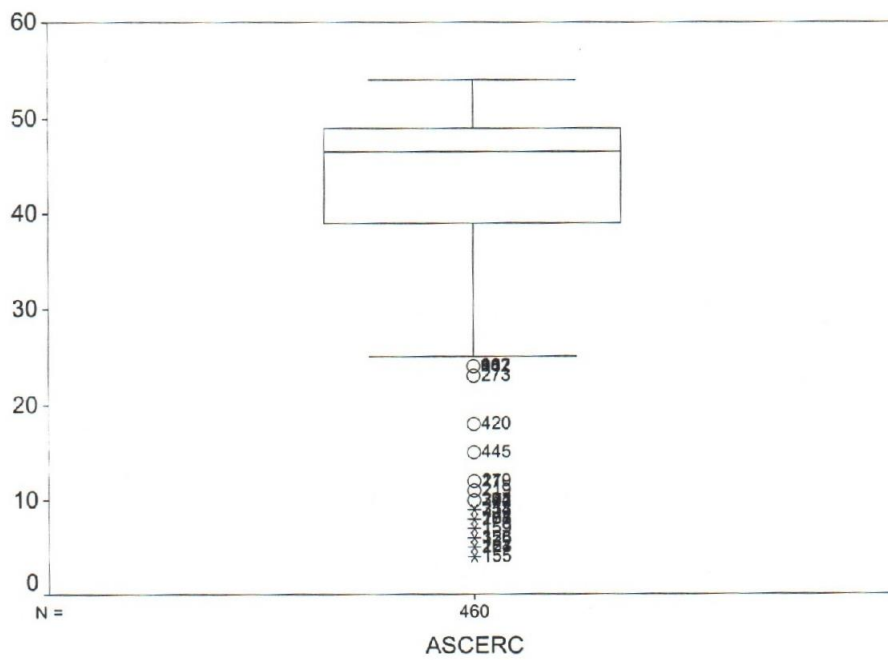
Locus de Control Interno



Locus de Control Extremo



Factor Apoyo Institucional



Apoyo Social Cercano

ANEXO L

MATRIZ DE CORRELACIONES SIMPLES

Correlations

		AFECNORM	ANTIG	ASCERC	ASINS	CONTI	EDAD
Pearson Correlation	AFECNORM	1,000	,033	,631	,610	,052	,080
	ANTIG	,033	1,000	-,043	-,036	,069	,708
	ASCERC	,631	-,043	1,000	,347	-,184	-,049
	ASINS	,610	-,036	,347	1,000	,193	,024
	CONTI	,052	,069	-,184	,193	1,000	,071
	EDAD	,080	,708	-,049	,024	,071	1,000
	EDOCIVIL	-,189	-,313	,032	-,201	-,194	-,384
	GENERO	,022	-,021	-,002	-,014	-,099*	,046
	LOCIN	,691	-,059	,797	,534	-,106*	-,008
	LOEX	-,681	,061	-,712	-,592	,135	,035
Sig. (2-tailed)	AFECNORM	,	,477	,000	,000	,264	,089
	ANTIG	,477	,	,358	,439	,139	,000
	ASCERC	,000	,358	,	,000	,000	,295
	ASINS	,000	,439	,000	,	,000	,614
	CONTI	,264	,139	,000	,000	,	,130
	EDAD	,089	,000	,295	,614	,130	,
	EDOCIVIL	,000	,000	,488	,000	,000	,000
	GENERO	,640	,649	,968	,768	,033	,326
	LOCIN	,000	,207	,000	,000	,023	,866
	LOEX	,000	,188	,000	,000	,004	,450
N	AFECNORM	460	460	460	460	460	460
	ANTIG	460	460	460	460	460	460
	ASCERC	460	460	460	460	460	460
	ASINS	460	460	460	460	460	460
	CONTI	460	460	460	460	460	460
	EDAD	460	460	460	460	460	460
	EDOCIVIL	460	460	460	460	460	460
	GENERO	460	460	460	460	460	460
	LOCIN	460	460	460	460	460	460
	LOEX	460	460	460	460	460	460

Correlations

		EDOCIVIL	GENERO	LOCIN	LOEX
Pearson Correlation	AFECNORM	-,189	,022	,691	-,681
	ANTIG	-,313	-,021	-,059	,061
	ASCERC	,032	-,002	,797	-,712
	ASINS	-,201	-,014	,534	-,592
	CONTI	-,194	-,099*	-,106*	,135
	EDAD	-,384	,046	-,008	,035
	EDOCIVIL	1,000	,051	-,087	,135
	GENERO	,051	1,000	,045	-,004
	LOCIN	-,087	,045	1,000	-,759
	LOEX	,135	-,004	-,759	1,000
Sig. (2-tailed)	AFECNORM	,000	,640	,000	,000
	ANTIG	,000	,649	,207	,188
	ASCERC	,488	,968	,000	,000
	ASINS	,000	,768	,000	,000
	CONTI	,000	,033	,023	,004
	EDAD	,000	,326	,866	,450
	EDOCIVIL	,	,276	,061	,004
	GENERO	,276	,	,334	,933
	LOCIN	,061	,334	,	,000
	LOEX	,004	,933	,000	,
N	AFECNORM	460	460	460	460
	ANTIG	460	460	460	460
	ASCERC	460	460	460	460
	ASINS	460	460	460	460
	CONTI	460	460	460	460
	EDAD	460	460	460	460
	EDOCIVIL	460	460	460	460
	GENERO	460	460	460	460
	LOCIN	460	460	460	460
	LOEX	460	460	460	460

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).