

AAP 2005

TESIS
PS2001
CC

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



ESTRÉS EN LA TRANSICIÓN ORGANIZACIONAL:
UN ANÁLISIS DE RUTA

Trabajo de investigación presentado por:

Maylin Eugenia Coronil H
y
Ana María Picón de Rotel

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

Profesor Guía:
Miguel Ángel Gómez Álvarez

Caracas, Junio 2001

A **Dios**, por estar siempre a mi lado.

A **Luisa Elena Hernández**, por ser mi apoyo, mi amiga, mi crítica número uno, gracias mamá porque a ti te debo la constancia y amor de esta carrera, un besote.

A **Nelson Rubén Coronil**, porque aunque a distancia, nunca me has abandonado y he podido saber lo que es tener papá, te quiero mucho.

A **Luisa Elena de Hernández**, eres la mezcla perfecta entre dulzura y rectitud, gracias abuelita por acompañarme en mis primeros pasos.

A **Julián Felipe Coronil**, es por ti que puedo pronunciar la palabra hermano, espero que tú cuando crezcas puedas decir con orgullo "hermana".

A **Yadyr Sepúlveda**, por tu apoyo, compañía, amor, sinceridad,... el príncipe azul que siempre soñé queda pequeño al lado tuyo, Te AMO.

A **Manuel Llorens**, soportarme todas las semanas es una proeza, sin duda que eres un gran terapeuta.

A **Ana María**, pasamos por toda clase de momentos, pero sin duda que he aprendido mucho de ti y esta tesis se logró gracias a nuestra increíble y explosiva mezcla.

A **Miguel Ángel Gómez**, profe con Ud. empecé mi carrera y con su ayuda la estoy culminando y sinceramente en cuanto a tutores es imposible pedir más.

Maylin Eugenia

A Jehová Dios,

Padre celestial, gracias por la vida y las maravillosas
capacidades que nos diste a los seres humanos
y especialmente, gracias por tu gran amor,
el conocerlo y aceptarlo, que me ha fortalecido,
lo que me permitió, entre otros,
culminar esta carrera.

A Jesucristo,

mi Señor, por la esperanza de vida eterna que nos diste
al dar tú vida en rescate, gracias por ser mi guía en la vida
y mi apoyo en los momentos más difíciles.

A Oscar Nelson,

mi esposo, por ser tan especial y maravilloso,
has sido un estímulo constante,
en todos los aspectos tú has sido vital para mí.
Gracias por acompañarme y apoyarme en todo,
y por toda la colaboración que me has brindado
para que pudiera terminar esta carrera.

A Mariana,

hija, has sido mi inspiración para plantearme y superar
retos, especialmente éste, que ha sido grande,
gracias por tu estímulo y confianza,
me diste aliento para continuar.

A Oscar Alfonso,

hijo, realmente eres extraordinariamente excepcional
tu paciencia y comprensión han sido únicas
gracias por tu ayuda con el inglés, la computadora, ...
y por ser tú.

A Adelina,

Mamá, si hay alguien a quien admiro es a ti,
tu fortaleza, tu constancia y la valentía para hacer cambios
han sido un ejemplo para mí. Te amo.

A Josefina y Luis Manuel Belmonte,

fueron claves en mi proceso de crecimiento,
siempre los tendré presentes en mi corazón y en mi desempeño
como Licenciada en Psicología

Ana María

AGRADECIMIENTOS

Son muchos los amigos, críticos desinteresados, de quienes recibimos ayuda y consejos generosos y queremos darle muchas gracias a todos y especialmente:

A **Miguel Ángel**, por estar siempre dispuesto a asesorarnos, buscar tiempo en su agenda tan apretada para atendernos, darnos reconocimiento y ánimo, por su increíble humor, y por conservar la humildad que le permite ver las virtudes de los otros.

A la profesora **Zuleima Santalla**, por su espléndida asesoría en el análisis de los datos de las pruebas piloto. Al profesor **Jaime Robles**, por orientarnos y ayudarnos en el uso del SPSS para el análisis de los datos. A la Profesora **Luisa Angelucci**, por su valiosa colaboración en la revisión del análisis de datos.

A la profesora **Eugenia Csoban**, por sus acertadas orientaciones que nos ayudaron a que nuestra tesis fuese más objetiva y clara. A las profesoras **Nuri Bagés**, **Thairí Ramos**, **Guillermo Yaber** por atendernos y orientarnos en la búsqueda de bibliografía.

A **Luisa Elena Hernández**, por facilitarnos el acceso a las muestras de las pruebas piloto. A **Nelson Rotel**, por su valiosa asesoría en lo que a tecnología se refiere y por facilitarnos el acceso a los equipos y materiales. A **Yadyr Sepúlveda**, por su increíble apoyo y ayuda a la hora de transcribir los datos.

Al **departamento de recursos humanos** de las organizaciones participantes en este estudio y a todas las personas, que desinteresada y atentamente colaboraron con nosotras, respondiendo la encuesta.

A **Gloria Pizano**, por recomendarnos tan acertadamente, que buscáramos la asesoría del profesor Miguel Ángel Gómez. A **Liana**, **Maria C**, **Zulaima** y **Franklin**, porque siempre nos brindaron su apoyo y sabios consejos.

A **Sergia Borrero**, por ser el alma y la alegría de la Escuela de Psicología y a **Ángel** por estar siempre pendiente de cualquier cosa que necesitemos, los queremos mucho.

A **nosotras**, por haber formado un excelente equipo de trabajo y terminar una muy buena tesis en tiempo.

Lo logramos...

ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIAS	
AGRADECIMIENTOS	
ÍNDICE GENERAL	vi
ÍNDICE DE TABLAS Y FIGURAS	viii
RESUMEN	ix
INTRODUCCIÓN	10
MARCO TEÓRICO	12
ESTRÉS	13
ESTRÉS ORGANIZACIONAL	17
VARIABLES INDIVIDUALES QUE INFLUYEN EN EL ESTRÉS LABORAL	21
ESTRÉS EN LA TRANSICIÓN ORGANIZACIONAL	26
UNA ORGANIZACIÓN EN PERÍODO DE TRANSICIÓN	29
MÉTODO	31
PROBLEMA	31
HIPÓTESIS	31
VARIABLES EXÓGENAS	31
VARIABLES ENDÓGENAS	33
TIPO DE INVESTIGACIÓN	34
DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	34
DISEÑO MUESTRAL	34
INSTRUMENTOS	35
Escala de Conducta Tipo A.	35
Escala de Autoeficacia Generalizada.	36
Lista de Chequeo de Adjetivos de Estrés y Activación.	37
Escala de Respuestas ante situaciones de estrés.	39
PROCEDIMIENTO	40
ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS	41
DISCUSIÓN DE RESULTADOS	50
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	53
BIBLIOGRAFÍA	54

- ANEXO A: Modelo integral de evaluación del estrés en el contexto laboral propuesto por Canino, Groeger y Micale (1996).
- ANEXO B: Modelo de tensión de Robbins (1996).
- ANEXO C: Modelo de las fuentes de estrés laboral de Cartwright & Cooper (1996).
- ANEXO D: Modelo para investigación del estrés ocupacional de Ivancevich y Matteson (1986).
- ANEXO E: Instrumentos.
- ANEXO F: Primer estudio piloto.
- ANEXO G: Segundo estudio piloto.

INDICE DE TABLAS Y FIGURAS

Tabla 1:	Estadísticos descriptivos de las variables numéricas.	42
Tabla 2:	Matríz de correlaciones.	45
Tabla 3:	Coeficientes de la variable activación ante la transición organizacional.	47
Tabla 4 :	Efectos de las variables predictoras sobre la activación ante la transición organizacional.	47
Tabla 5:	Coeficientes de la variable estrés ante la transición organizacional.	47
Tabla 6:	Efectos de las variables predictoras sobre el estrés ante la transición organizacional.	48
Tabla 7:	Coeficientes de la variable respuestas ante situaciones de estrés.	48
Tabla 8:	Efectos de las variables predictoras sobre las respuestas ante situaciones de estrés.	48
Figura 1:	Diagrama de rutas de la hipótesis de investigación.	41
Figura 2:	Distribución de frecuencia del estado civil.	41
Figura 3:	Distribución de frecuencia del cargo.	42
Figura 4:	Diagrama de caja de tiempo en el cargo.	42
Figura 5:	Diagrama de caja de tipo de personalidad.	43
Figura 6:	Diagrama de caja de creencias de autoeficacia.	43
Figura 7:	Diagrama de caja de activación ante la transición organizacional.	43
Figura 8:	Diagrama de caja de estrés ante la transición organizacional.	44
Figura 9:	Diagrama de caja de respuestas antre situaciones de estrés.	45
Figura 10:	Diagrama de rutas definitivo de la investigación.	49

RESUMEN

La presente investigación, se propuso como objetivo conocer las respuestas y los niveles de estrés y activación ante la transición organizacional en trabajadores de una institución, y explorar a través de un análisis de ruta, la relación con el estado civil, el cargo, el tiempo desempeñándolo, el tipo de personalidad y la creencia de autoeficacia.

Para ello se utilizó una muestra de 219 trabajadores, de una organización bancaria, del área metropolitana de Caracas, que estaba atravesando por un período de transición organizacional debido a la fusión por adquisición.

Se encontró que las respuestas ante situaciones estresantes se ven influidas por el estado civil, la creencia de auto eficacia, el estrés y la activación ante la transición organizacional.

Los niveles más altos de respuestas ante situaciones de estrés fueron dados, en esta muestra, por aquellas personas que tuvieron altos niveles de estrés ante la transición organizacional.

También se encontraron niveles altos de respuestas ante situaciones de estrés, en aquellas personas de la muestra que reportaron niveles bajos en la activación ante la transición organizacional y niveles bajos en las creencias de autoeficacia generalizada.

Además, se encontró que los casados presentan mayores respuestas ante situaciones estresantes que los no casados.

INTRODUCCIÓN

Desde la última década, las organizaciones comienzan a caracterizarse por la cultura de la excelencia, calidad total, ergonomía ocupacional y el enfoque ecológico. Los objetivos de estos enfoques incluyen adaptar la organización, posibilitando el desarrollo personal y grupal, lo cual corresponde al ámbito del Comportamiento Organizacional (Robbins, 1996).

El interés que una empresa puede tener en orientar los activos humanos en todas sus dimensiones (físicas, cognoscitivas, creativas y otras), es la consecución de los objetivos organizacionales. Un indicador del grado en que una organización, como sistema artificial, se encuentra adaptada a las necesidades y expectativas de sus trabajadores, podría ser el nivel de estrés existente en dicha organización (Aguayo y Lama, 1998).

La aproximación al concepto de estrés conduce a pensar que el trabajo genera estrés y que éste es negativo, traduciéndose en baja productividad, insatisfacción laboral, alta rotación, ausentismo y otros, por lo que esto implica que el estrés es una experiencia nociva a eliminar. Sin embargo, no siempre es así: el estrés es un fenómeno adaptativo de los seres humanos, que contribuye en buena medida, a su supervivencia, a obtener un adecuado rendimiento y un desempeño eficaz en muchas esferas de la vida.

Lo que resulta negativo es que esta experiencia sea excesiva, incontrolada o incontrolable. Otro aspecto de interés, es que situaciones estresantes para algunos individuos, no lo son para otros.

Un individuo que está alcanzando niveles de estrés que resultan negativos, puede detectarse precozmente en el lugar de trabajo, ya que suele observarse en él, poca disposición a asumir responsabilidades, quejas numerosas sin presentar soluciones, dificultad en la relación personal con los compañeros, dificultad para realizar tareas corrientes, imposibilidad de respetar el horario de trabajo.

El estrés también está asociado con debilitamiento del sistema inmunológico, dejándolo más expuesto a los agentes infecciosos del ambiente, (gripes, alergias, virus, bacterias), hipertensión arterial y úlceras entre otros. Una organización con personal estresado, tiene más gastos en seguro médico, suplencias y retrasos en la producción. Todas estas conductas afectan la eficacia del individuo y la relación costo – beneficio, interfiriendo así con el logro de las metas de la organización.

Debido a los altos costos que genera el estrés para las organizaciones, es importante conocer los niveles de estrés de los empleados y ejecutivos que laboran en ella. Además del ausentismo y rotación de personal, también están asociadas al estrés, otras variables que pueden contribuir indirectamente a los costos que generan en las organizaciones. Entre ellas, el costo de oportunidad: quizá alguien sometido a demasiado estrés, no respondió en forma creativa o no fue capaz de percibir la potencialidad de una situación, o decidió actuar conservadoramente y permanecer como observador, en lugar de afrontar el riesgo apropiado.

Por otra parte, la situación política, social y económica del país, en sus dimensiones micro y macro económicas, inciden no sólo en el buen funcionamiento de las organizaciones, sino que genera un aumento en las fuentes de estrés de las personas, lo que directa e indirectamente afecta la productividad personal y empresarial.

Entre las diferentes circunstancias productoras de estrés, se encuentra el período de transición en los sistemas organizacionales, por ejemplo cuando ocurre una adquisición empresarial o una fusión. Ésta situación potencialmente generadora de cambios, produce sensación de inseguridad, por temor a perder el puesto o por la posible disminución de ingresos. También genera cierto temor a lo desconocido, debido a que se amenaza lo establecido como las habilidades de los grupos, las relaciones de poder y las asignaciones de recursos.

El conocer los niveles de estrés y las fuentes que lo producen, permite contar con elementos que orienten la planificación, puesta en marcha, elaboración y evaluación de programas de prevención, así como de estrategias grupales e individuales para el afrontamiento de niveles altos de tensión dentro de las empresas.

La investigación que se propone, tiene como objetivo conocer las respuestas y los niveles de estrés y activación en trabajadores de una organización que está pasando por un proceso de transición empresarial debido a una fusión por incorporación, y explorar la relación con el estado civil, el cargo, el tiempo desempeñándolo, el tipo de personalidad y la creencia de auto-eficacia de esos trabajadores.

Este estudio es éticamente viable, debido a que no se hace ninguna intervención directa sobre las organizaciones en estudio y debido a que el instrumento de recolección de datos es anónimo, lo que garantiza la confidencialidad de la información. Además facilita al participante, cumplir con la exigencia de responder con honestidad todas las preguntas.

La limitación que se presenta para ésta investigación, es que los resultados sólo serán aplicables a la muestra que llenó la encuesta, por ser una situación específica de una empresa particular.

MARCO TEÓRICO

Una organización se define como una unidad social coordinada conscientemente, compuesta por dos o más personas, que funcionan de manera relativamente continua para alcanzar una meta común (Robbins, 1996).

Según Daft (2000), 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

Este autor, también dice que las organizaciones están formadas por personas y las relaciones que tienen unas con otras; debido a esto, las tendencias de la administración reconocen la importancia de los recursos humanos.

La expresión recursos humanos se refiere al hecho de que "las personas tienen capacidades que impulsan el desempeño organizacional" (p.4). Para poder utilizar estas capacidades en toda su amplitud, es necesario comprender el comportamiento organizacional y las relaciones interpersonales, de manera de tener una fuerza de trabajo diestra y motivada (Sherman, Bohlander y Snell, 1999).

El comportamiento organizacional "es un campo de estudio que investiga el impacto de los demás individuos, grupos y estructuras sobre el comportamiento individual dentro de las organizaciones, con el propósito de aplicar los conocimientos adquiridos en la mejora de la eficacia de una organización" (Robbins, 1996, p. 10).

Existen varios modelos para entender el Comportamiento organizacional, uno de ellos es el propuesto por Robbins, (1996). Este modelo básico considera variables que interactúan entre sí, caracterizando de esta manera, el comportamiento dentro de una organización.

Las variables asumidas por el modelo que presenta Robbins (1996) se dividen en tres grandes categorías: nivel individual, nivel de grupo y nivel del sistema organizacional. Otro modelo como el de Hellriegel, Slocum y Woodman, (1998), agrega además el nivel de las influencias ambientales, el cual envuelve a las relaciones dinámicas que se establecen en los tres procesos o niveles nombrados por Robbins.

Cada una de estos niveles se encuentran formados por diversas variables, que se nombran a continuación:

- **Influencias ambientales:** accionistas, clientes, competencias, proveedores, fuerza de trabajo, acreedores, políticas gubernamentales, ambiente natural y cultura.
- **Nivel individual:** características biográficas, personalidad, valores y actitudes, habilidad, percepción, motivación, aprendizaje individual, toma individual de decisiones, propuestas de meta, retroalimentación y estrés laboral.

- **Nivel de grupo:** toma de decisiones de grupo, liderazgo, comunicación interpersonal, estructura de grupo, equipos de trabajo, otros grupos, conflictos, poder y política.
- **Nivel de sistema organizacional:** políticas y prácticas de recursos humanos, cultura organizacional, estructura y diseño de organización, tecnología, diseño de trabajo y tensión y cambio organizacional.

En este último nivel, se pueden ubicar los cambios que son consecuencia de políticas, globalización, reingeniería, fusiones y adquisiciones que actualmente ocurren en todo el mundo en el ámbito organizacional. Sin embargo, éstos afectan a todos los niveles, ya que las organizaciones son sistemas interdependientes y la alteración que se da en una parte suele tener consecuencias para otros elementos de la organización (Daft, 2000).

Todos los sucesos que ocurran en los cuatro niveles nombrados anteriormente, tendrán influencia sobre el individuo, lo cual, trae consecuencias positivas o negativas sobre los resultados organizacionales: productividad, ausentismo, rotación y satisfacción laboral. Uno de los sucesos que podría incidir de manera negativa sobre éstos, es el estrés.

ESTRÉS

El estrés se define como un estado que se presenta cuando la gente se enfrenta a exigencias del medio que requieren que cambie en alguna forma. Por lo tanto el estrés es una experiencia humana universal que puede ser provocado por experiencias desagradables o acontecimientos agradables; lo común a estos dos tipos de experiencias, es que ambas requieren de adaptación (Darley, Glucksberg y Kinchla, 1990).

El síndrome general de adaptación fue definido por Selye (1960), como un concepto relacionado con el sistema de reacciones orgánicas que aparecen cuando la persona se encuentra ante una situación de emergencia o como consecuencia de situaciones de alarma mantenidas por tiempo prolongado.

Las situaciones de emergencia pueden ser tanto físicas como psicológicas (Mankeliunas, 1987). Se considera que para que estas situaciones conduzcan a reacciones orgánicas deben pasar por el sistema cognitivo que le da significado, validación e interpretación (Arcas y Cano, 1999). Por lo tanto, los procesos cognitivos contribuyen a la magnitud de las respuestas ante las situaciones de estrés (Rohrmann, Hennig y Netter, 1999).

Según Selye (1960) el sistema de reacciones orgánicas, primero ocurre como una reacción de alarma, luego entra en un periodo de resistencia en el que el organismo trata de adaptarse a la situación, mientras se vuelve menos resistente a otras situaciones, para por último entrar en una fase de agotamiento.

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, Serrano y Bernal, 1988).

El stress no es necesariamente malo para uno; es también el condimento de la vida, ya que cada emoción y cada actividad causa 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, 1960).

De esta forma Selye (1960), define el estrés como un estado que se manifiesta por un síndrome consistente en multiplicidad de cambios no específicos que se producen en el organismo del individuo y que tiene su propia forma característica de expresión pero no una causa particular y específica. Según esto, cualquier estímulo tanto interno como externo puede servir como provocador de estrés, de acuerdo con el contexto de aplicación.

En 1953, Wolff (1965) junto a un grupo de colegas médicos describieron una serie de enfermedades que consideraron estaban influenciadas por el estrés de vida. Este grupo concibió el estrés como un estado dinámico del organismo, producto de la interacción con estímulos nocivos.

Según Bravo y cols. (1988) tanto el patrón fisiológico de Selye como la concepción de estado dinámico del organismo de Wolff son importantes debido a que:

1. Ambas concepciones implican que los estímulos no son necesariamente estresantes, sino que es la elaboración del organismo lo que identifica al estímulo como un estresor. Esto apunta a considerar factores cognoscitivos en el proceso.
2. Ambas definiciones consideran tanto a los estímulos físicos como a los psicológicos, activadores potenciales del proceso de estrés.
3. El concepto de estrés dinámico al igual que el concepto de síndrome de adaptación, señalan hacia aspectos del proceso tales como recursos disponibles para manejar la situación, costos (malestar, enfermedad) y beneficios (fortalecer el sentido de competencia, alegría por el triunfo).

En la Psicología 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 de "Psychological Abstracts" (Lazarus y Folkman, 1986).

Freud (1925/1997) le otorgó a la ansiedad un papel central en el desarrollo de la psicopatología, describiéndola como "...una reacción de peligro a la pérdida del

objeto..." (p. 2881), que se reactiva a lo largo de la vida ante situaciones que el individuo pueda asociar a ésta, tales como la muerte de un ser querido (o separación), pérdidas económicas, de estatus y de trabajo, entre otras.

Freud (1894/1997) además de destacar los mecanismos de defensa, que se activan ante la ansiedad y que pueden resultar inadecuados para manejar la situación, describió los síntomas en tres categorías: excitabilidad general, espera angustiosa y ataques de angustia. De esta última, nombró las formas físicas en que se manifiesta (perturbaciones gástricas, y respiratorias, congestiones, sudor, temblores, bulimia, vértigo motor, ...).

Sumado a esto, los escritos existencialistas sobre la ansiedad que además fueron popularizados en psicología por Rollo May (1958), formulaban para ese momento que la ansiedad o el estrés producían la psicopatología (Lazarus y Folkman, 1986).

En las teorías del aprendizaje basadas en el refuerzo tales como la de Hull (1943), y Dollard y Miller (1950), la ansiedad es vista como una respuesta clásica condicionada, que lleva a mantener hábitos inservibles para reducir la tensión.

A finales de los años 50 y principio de los años 60, autores como Schlosberh, (1962, c. p. Cofer, 1972) sugirieron que es el nivel de excitación o activación el que provee la trama para estudiar los modelos emocionales.

La teoría de la activación predice que la eficiencia de la conducta varía con el nivel de activación el cual, en un continuo, va del amodorramiento al estrés, encontrándose en el medio, el nivel óptimo de activación (Freeman, 1940).

Esta teoría además señala que la curva de esta relación en un diagrama, forma una U invertida, que indica que al ir aumentando la activación, mejora la ejecución hasta que se llega a un tope, (diferente en cada individuo) pasado el cual, la ejecución se desorganiza cada vez más, con el aumento de la excitación.

Al respecto Schachter y Singer (1962), indican la importancia de los factores cognoscitivos en la producción de emociones específicas, encontrándose en el extremo de máxima activación, a la ansiedad.

De todo lo anterior se desprende que "La ansiedad ha sido conceptualizada como un estado emocional desagradable acompañado de excitación fisiológica y elementos cognoscitivos relacionados" (p. 26). Referido a una situación o un momento, se trata de un estado transitorio, fluctuante, determinado por circunstancias ambientales. (Smith, Sarason y Sarason, 1982).

En la década de los 60's, empiezan a considerarse los primeros modelos cognitivos de la emoción, los cuales hacen referencia a memoria, juicio, razonamiento, toma de decisiones, procesos de atribución de causalidad y de valoración de consecuencias de la situación. Estos modelos influyen sobre la emoción y son influenciados por ésta, lo que pasa a colocar a la situación como potencialmente

ansiógena o estresante ya que no producen en todos los casos ansiedad o estrés (Schachter y Singer, 1962; Arcas y Cano, 1999).

El estrés, también se ha estudiado como una característica de personalidad o tendencia a reaccionar de forma ansiosa, independientemente de la situación (Cattell y Sheier, 1961).

Un ejemplo de esto se observa en el estudio de Canino y Angelucci (1994) sobre el riesgo asociado a hipertensión arterial en 850 estudiantes de la Universidad Simón Bolívar, en el que se encontró correlación entre mayores puntajes de excitabilidad individual (Respuestas ante situaciones estresantes) y la Conducta Tipo A.

De todo lo expuesto se deduce que el concepto de estrés involucra diferentes elementos, por lo tanto, su definición está en función de éstos y sus relaciones (Canino y Angelucci, 1994; Aguayo y Lama, 1998).

Para los años 70, "el stress consiste en aquella respuesta del organismo ante cualquier evento en el cual las demandas ambientales, las demandas internas, o ambas agotan o exceden los recursos de adaptación del sistema social o del sistema orgánico del individuo" (Monet y Lazarus, 1977 c. p. Lemus y Linares, 1988).

Para la década de los 80's, Lazarus y Folkman (1986) definen estrés como "un término genérico para todo el área de problemas que incluyen el estímulo que produce las reacciones de estrés, las reacciones mismas y varios procesos interventores" (p.29).

El concepto anterior, engloba las tres categorías en las que se pueden clasificar las definiciones de estrés (Zegans, 1982; Belloch, Sandín y Ramos, 1995), éstas son: (1) definiciones que enfocan el estímulo, (2) las que enfocan la respuesta y (3) definiciones relacionales o transaccionales que enfocan las relaciones entre el organismo y su ambiente.

De lo anterior, se puede entender el estrés como un proceso que ocurre debido a la interacción dinámica entre (a) demandas ambientales, (b) recursos sociales e individuales para enfrentar dicha demanda y (c) la valoración del individuo de esta relación. De tal manera que el organismo reacciona al desafío de nuevas circunstancias demandantes, que él evalúa, como un desequilibrio que agota o excede sus capacidades de afrontamiento personal (Valadez, 1997; Arcas y Cano, 1999).

Entonces, los efectos del estrés pueden ser muy diversos, pudiendo ser positivos, como una activación que incrementa la automotivación o negativos que provoquen desequilibrios (Lemus y Linares, 1988; Ivancevich y Matteson, 1989) y que llamamos estrés en este contexto.

Según la taxonomía de Cox (1978), las consecuencias del estrés abarcan:

- a) **Efectos subjetivos:** ansiedad, agresión, apatía, aburrimiento, depresión, fatiga, frustración, culpabilidad, vergüenza, irritabilidad, mal humor, melancolía, poca autoestima, amenaza, tensión, nerviosismo y soledad.
- b) **Efectos conductuales:** propensión a sufrir accidentes, drogadicción, arranques emocionales, excesiva ingesta de alimentos o pérdida de apetito, consumo excesivo de bebidas o cigarrillos, excitabilidad, conducta impulsiva, habla afectada, risa nerviosa, inquietud y temblor.
- c) **Efectos cognoscitivos:** incapacidad para tomar decisiones y concentrarse, olvidos frecuentes, hipersensibilidad a la crítica y bloqueo mental.
- d) **Efectos fisiológicos:** aumento de catecolaminas y corticoesteroides de la sangre y la orina, elevación de niveles de glucosa sanguínea, incremento del ritmo cardíaco y de la presión sanguínea, sequedad de la boca, exudación, dilatación de la pupila, dificultad para respirar, escalofríos, nudo en la garganta, entumecimiento, escozor en las extremidades.
- e) **Efectos organizacionales:** ausentismo, relaciones laborales pobres, baja productividad, alto índice de accidentes y de rotación de personal, clima organizacional pobre, antagonismo e insatisfacción en el trabajo.

Ivancevich y Matteson (1989) afirman que esta lista no agota las posibilidades de los efectos del estrés sobre el ser humano, tan solo se reduce a las consecuencias en las que existe acuerdo unánime y a las que también afectan el desempeño en el trabajo. También dicen 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.

Estos autores señalan, al igual que Rivas (1988), que debido a que la mayor parte de su tiempo, las personas lo dedican al trabajo y que éste es sustancialmente significativo en su satisfacción y en la identificación personal, es importante estudiar el estrés enfocado al ámbito laboral.

Además de esto, el estrés en el lugar de trabajo tiene implicaciones diez veces más costosas para la organización, que todas las otras relaciones industriales juntas que se puedan dar (Cartwright y Cooper, 1996).

ESTRÉS ORGANIZACIONAL

Dicho en lenguaje organizacional, el estrés o tensión "es una condición dinámica por la que un individuo enfrenta una oportunidad, restricción o exigencia relacionada con lo que desea, y cuyo resultado se percibe como incierto pero importante" (Robbins, 1996, p. 611)

El trabajo es la principal causa de estrés a nivel mundial, según un estudio de 5300 empleados de dieciséis países publicado en RH Focus 72 en 1995, en el que se

reportó que el 54% de los encuestados expresó que el trabajo era la causa de sus tensiones (Sherman y cols., 1999).

En el ámbito laboral el agotamiento se manifiesta por depresión, frustración, falta de productividad, ausentismo, rotación y pueden deberse a falta de satisfacción personal por el trabajo, falta de conocimiento para un buen desempeño o metas poco realistas (Belloch y cols., 1995; Sherman y cols., 1999; Robbins, 1999).

Esto se puede observar en los altos costos que genera el estrés para las organizaciones, por eso es importante conocer los niveles de estrés de los empleados y ejecutivos que laboran en ella. Por ejemplo 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 por 100 del total de las solicitudes por indemnización y en Estados Unidos correspondieron con un 15 por 100 (Aguayo y Lama, 1998).

Estos autores, también señalan que en los Países Bajos cada día 116 personas (una persona cada cuatro minutos durante la jornada laboral) reciben un diagnóstico de este tipo, es decir, alteraciones psicológicas producidas por estrés laboral. Esto último, ocurre generalmente a personas con un factor de vulnerabilidad latente que se activa bajo ciertas circunstancias estresoras (Eysenck, 1992, c. p. Arcas y Cano 1999).

Además del ausentismo y la rotación de personal, también están asociadas al estrés, otras variables que pueden contribuir indirectamente a los costos que el estrés genera en las organizaciones (Ivancevich y Matteson, 1989; Aguayo y Lama 1998).

Los costos generados por el estrés no se expresan sólo en términos de errores cometidos, sino también en las oportunidades malogradas. Entre ellas quizá alguien sometido a demasiado estrés no respondió de forma creativa o no fue capaz de percibir la potencialidad de una situación, o decidió actuar conservadoramente en vez de correr el riesgo apropiado de un líder. Al igual, el sabotaje puede ser resultado de la frustración generada por el estrés (Ivancevich y Matteson, 1989).

Otro aspecto de los costos del estrés es la disminución de la calidad de vida, ejemplo de esto es la tensión provocada en las relaciones interpersonales particularmente las conyugales y las familiares (Ivancevich y Matteson, 1989; Aguayo y Lama 1998).

Conocer si el estrés de los individuos que trabajan en una empresa afecta o no a la organización puede investigarse con el modelo integral de evaluación del estrés propuesto por Canino, Groeger y Micale (1996) (Anexo A).

...propone que para el estudio de los costos organizacionales, como productividad, rotación y problemas asociados con la salud en general, deben considerarse los diferentes elementos que forman parte del fenómeno estrés y la compleja interacción que se establece entre los mismos, de forma que sea posible afinar la estimación acerca del porcentaje del costo que tiene que ver con este factor de riesgo, el

estrés, en contraste a otros factores que pueden incidir en la organización como un todo (p. 19).

Con respecto a esto, en Venezuela se está dando el alerta a los empresarios que piensan que los problemas de los empleados no los afectan, anunciándoles que "los trabajadores de fin de siglo sufren de una especie de "tendinitis mental", que los hace más inoperantes, más tristes, más agotados, más agresivos" (Ramallo, 2000, E/8).

Para comprender la tensión o estrés y sus consecuencias, Robbins (1996,1999) proporciona un modelo (Anexo B), que identifica:

1. Tres fuentes potenciales de estrés.
2. Diferencias individuales.
3. Tres tipos de consecuencias.

La primera fuente potencial de estrés son los factores ambientales que incluyen (a) la incertidumbre económica, (b) la situación política y (c) los cambios de tecnología. La segunda fuente proviene de factores organizacionales, tales como (a) demanda de la tarea, (b) demandas del rol, (c) relaciones interpersonales, (d) estructura de la organización, (e) liderazgo de la organización, y (f) etapa del ciclo de vida de la organización. La tercera fuente de estrés es producida por (a) problemas familiares, (b) problemas económicos y (c) ciertos tipos de personalidad.

Siguiendo con el Modelo de Robbins (1996, 1999), las diferencias individuales están dadas por los procesos perceptivo-cognitivos internos, que pudieran determinar que esos factores sean experimentados o no, como situaciones estresantes. Estos constructos pueden observarse a través de diversos indicadores, tales como: (a) la expresión verbal de lo que percibe el individuo, (b) tiempo desempeñando el cargo, (c) apoyo social, (d) creencias en el locus de control y (e) hostilidad.

Por último, el modelo presenta las consecuencias como tres tipos de síntomas: fisiológicos, psicológicos y conductuales.

Los síntomas fisiológicos van desde sueño o cansancio excesivo, a dolores de cabeza, tensiones y dolores musculares, hipertensión y enfermedades cardíacas. Se ha encontrado evidencia que apoya que el estrés laboral está asociado a disfunción cardiovascular e hipertensión (Canino y Angelucci, 1994; Bagés, 2000).

Los síntomas psicológicos presentados en el mismo modelo pueden reflejarse en mal humor, apatía, aburrimiento, agresión, ansiedad, depresión o reducción de la satisfacción con el cargo que se desempeña.

Los síntomas conductuales del estrés que reporta Robbins (1996, 1999), son baja productividad, ausentismo y rotación; las cuales son conductas que afectan directamente a la organización, y que son a su vez consecuencia de la salud física y mental que experimenta el individuo.

Otro modelo propuesto para comprender el estrés en la organización es el de Cartwright y Cooper (1996) (Anexo C). Ellos proponen que las fuentes de estrés organizacional influyen en el individuo, produciendo síntomas individuales y organizacionales que llegan a provocar individualmente enfermedades y en la organización malestares prolongados que pueden llevar a huelgas, aumento en la frecuencia de accidentes, baja productividad y apatía.

En cuanto a las fuentes potenciales de estrés en la organización, Cartwright y Cooper (1996) nombran: a) factores intrínsecos al trabajo, tales como sobrecarga y cambios en la organización; b) rol del individuo en la organización; c) relaciones en el trabajo con jefes, compañeros y subordinados; d) desarrollo de la carrera; e) estructura, clima y cultura organizacional y f) interconexión entre trabajo y hogar.

El modelo integral de estrés y trabajo de Ivancevich y Matteson (1989), propone factores similares a los dos modelos anteriores. Los componentes principales son: a) antecedentes o estresores, b) estrés, c) resultados y d) consecuencias, con la particularidad de colocar las diferencias individuales como f) conjunto moderador que incide entre cada uno de los componentes (Anexo D).

Al respecto, Schellhardt (1996; c.p. Sherman, 1999) dice que las principales causas del estrés laboral son cargas de trabajo, presiones excesivas, reestructuración organizacional y las condiciones económicas globales.

Sin embargo, hay que tomar en cuenta que lo que puede ser fuente de estrés para algunas personas, puede no serlo para otras. Esto se debe a que no son los estresores por sí mismos los que originan tensión, sino cómo es la percepción del individuo expuesto a aquél (Ivancevich y Matteson, 1989).

Entonces, según estos autores, se debe diferenciar entre estrés y estresor: este último, es un requisito necesario pero no suficiente para que se de el estrés, ya que el individuo constituye la más directa y reveladora fuente de información acerca de la medida en que los estresores se convierten en percepciones de estrés, sin ser la única.

Dicho esto, también comentan que un estresor puede ser casi cualquier estímulo o acontecimiento en la vida, aunque algunas condiciones externas tienen mucha mayor probabilidad de operar como estresores que otras, sobre todo en el ambiente laboral, donde unido a los estresores del trabajo diario, un cambio en la organización puede ser un potencial generador de estrés.

En un estudio de los efectos clínicos de los principales cambios que se dan en la vida en cinco mil pacientes con padecimientos relacionados con estrés (ejecutivos, médicos, estudiantes y atletas), se reportó que en el área laboral los acontecimientos vitales de estrés fueron los cambios relacionados con situaciones financieras del sujeto, actividades, responsabilidades y condiciones de trabajo. Estos cambios son características de las fases de la transición organizacional (Holmes y Rahe, 1967).

El que un estresor genere o no niveles altos de estrés en el personal de una organización va a depender de las diferencias individuales, tal como lo explican los

modelos de estrés presentados anteriormente (Ivancevich y Matteson, 1989; Canino, Groeger y Micale, 1996; Cartwright y Cooper, 1996; Robbins, 1999).

VARIABLES INDIVIDUALES QUE INFLUYEN EN EL ESTRÉS LABORAL

Tomando en cuenta a Ivancevich y Matteson (1989), las variables individuales que influyen sobre el estrés organizacional se pueden clasificar en:

1. Diferencias individuales demográficas/conductuales y
2. Diferencias individuales cognoscitivas/afectivas.

Algunas de las diferencias individuales demográficas/conductuales que pudieran estar incidiendo en la percepción de estrés laboral y que son tomadas en cuenta por la presente investigación son; estado civil, cargo que desempeña la persona dentro de la organización y tiempo desempeñando ese cargo (Ivancevich y Matteson, 1989 y Hellriegel y cols., 1998).

El estado civil ha sido definido por Hellriegel y cols. (1998), como la situación personal de soltero, casado, divorciado o viudo.

Estos autores señalan que las necesidades que presentan los empleados de dedicar tiempo a su familia pueden entrar en conflicto con las horas extras que le son requeridas en el trabajo para avanzar en su carrera, indicando que un suceso de estrés de vida, es el conflicto entre el trabajo y la familia.

Con respecto al estado civil como variable moderadora en el estrés, se ha encontrado que cuando el hogar se deshace, ya sea, por muerte del cónyuge, separación o divorcio, los estresores originados en la familia, tienden a ser múltiples y no simples fenómenos, ya que es posible encontrar muchos otros tipos de condiciones de estrés, incluyendo enfermedades y mal comportamiento sexual (Ivancevich y Matteson, 1989 y Hellriegel, 1998).

Meneses, Feldman y Chacón (1999), realizaron una investigación sobre estrés, apoyo social y salud de las mujeres con roles múltiples, en las que se obtuvo el auto-reporte de 73 empleadas administrativas en una institución de educación superior, encontrando que para las mujeres los estresores más frecuentes y de mayor intensidad son especialmente aquellos conectados con las relaciones de pareja, con los hijos o con algún otro miembro de la familia y con las responsabilidades económicas.

En otro sentido Abush y Burkhead (1984) en un estudio para relacionar tensión laboral, personalidad tipo A y las características del trabajo en mujeres trabajadoras de mediana edad, encontraron que el bloque de variables demográficas como edad, etnia, estado civil, educación y total de ingresos familiares, aportan el 23.4% en la varianza de la percepción de estrés en el trabajo.

Por otro lado, las condiciones de estrés a las que se encuentra sujeto el individuo varían en función de la ocupación. Por lo tanto, parte del estrés que puede experimentar un individuo en un contexto laboral está en función de las variables relacionadas con la ocupación misma (Ivancevich y Matteson, 1989).

Ivancevich y Matteson (1989) dicen que el hablar de algunas ocupaciones que son más estresantes que otras, implica que tienen más estresores y/o que intensifican la relación entre estresor y estrés, en virtud de lo que representa la ocupación. Por otra parte, también es probable que los individuos propensos al estrés sean atraídos a ciertas ocupaciones.

Según estos autores, una de las ocupaciones más estresantes estudiada en varias ocasiones es la de controlador de tráfico aéreo, ya que los individuos dedicados a esta profesión tienen que pasar largos períodos de tiempo en concentración por el impacto de vida y muerte que provocan sus decisiones, por lo cual el estrés que experimentan es muy grande.

Otra característica resaltante que marca el estrés en una ocupación está relacionado con aspectos administrativos y la vinculación con el sistema jurídico legal (Kroes, Margolis y Hurrell, 1974).

Williams (1970; c. p. Lemus y Linares, 1988), clasifica el tipo de ocupación en jefes medios, jefes altos y directivos, distinguiendo así, el tipo de estrés para cada uno de estos cargos.

Este autor dice que los jefes medios, es decir, los que tienen responsabilidad inmediata de personal bajo su cargo, sufren de estrés directamente proveniente del empleo ya que han de ejercer la autoridad con sus subordinados, complaciendo a los directivos pero manteniendo el equilibrio entre ambos bandos.

Sherman y cols. (1999) dicen que los ejecutivos tienen mayores beneficios laborales que los empleados, pudiendo resultar una menor rotación de los primeros.

Investigaciones recientes efectuadas por el Instituto de Ciencia y Tecnología de la Universidad de Manchester, reportan evidencias de que en una escala del 1-10, los niveles de estrés expresados (6-8) fueron similares para todas las profesiones investigadas. Asimismo fueron equivalentes en distintos países con desarrollos cultural y socioeconómico distintos (Aguayo y Lama 1998).

Otra situación que produce estrés laboral, es la incertidumbre y lo nuevo la cual desaparece o disminuye a medida que se adquiere experiencia; de ahí que se observe que las personas con mayor experiencia en el trabajo, tiendan a presentar menos niveles de estrés laboral. Por lo tanto, los miembros de una organización que tienen más tiempo en ellas tienen mayor probabilidad de estar adaptados a sus labores y experimentar menor tensión (Robbins, 1999).

Sin embargo, se podría pensar que aquellos que tienen más tiempo en la organización, perciben el ambiente de trabajo, las labores que realizan, a sus compañeros y supervisores con mayor familiaridad que los que tienen menos tiempo,

pudiéndole resultar a los primeros más estresantes los cambios que los separen de sus relaciones y ambiente habitual de trabajo (Schabracq y Cooper, 1998).

Una vez observados los aspectos demográficos/conductuales, también es importante tener presentes aspectos cognitivos/afectivos que influyen en el estrés y que son fundamentales en el presente estudio, a saber: personalidad tipo A y B, y percepción de autoeficacia.

La personalidad según Eysenck (1971) es:

"... la resultante total de los 'patrones' (patterns) reales o potenciales del organismo, determinados por la herencia y el ambiente. La personalidad emerge y se desarrolla en la interacción funcional de los cuatro sectores principales en que se organizan los patrones de comportamiento: inteligencia (sector cognitivo), carácter (sector conativo), temperamento (sector afectivo) y constitución (sector somático)." (p.XIV).

La clasificación de personalidad en tipo A y tipo B surgió de la investigación de personas con padecimientos de enfermedades coronarias, para lograr predecir éstas a través de las respuestas conductuales a los estímulos ambientales (Ivancevich y Matteson, 1989).

Las personalidades Tipo A y Tipo B se describen por una serie de características opuestas que se consideran los extremos de un continuo (Caplan y Jones, 1975). Esto concuerda con lo dicho por Eysenck (1966), "...se reconoce que estas dimensiones son arbitrarias y que en ningún caso, existen dimensiones puras que puedan ser catalogadas como A y B" (p. 426)

La personalidad tipo A representa un complejo de acciones y emociones que pueden observarse en cualquier individuo que se encuentra involucrado de forma agresiva en una lucha incesante y crónica por lograr cada vez más en cada vez menos tiempo y, si se ve obligada a ello, contra los esfuerzos opositores de otras cosas o personas (Friedman y Rosenman, 1974).

Se ha demostrado que la personalidad tipo A, también conocida como síndrome conductual, está vinculada con síntomas físicos y médicos de ansiedad, depresión, y consecuencias en el trabajo, tales como insatisfacción laboral y estrés laboral (Thiel, Parker y Bruce, 1973; Glass, 1977; Abush y Burkhead, 1984).

Las personas con personalidad tipo A son persistentes, están envueltas en su trabajo, están orientadas al liderazgo y tienen un sentido de urgencia por el tiempo; además esta característica es "el único factor de riesgo comprobado en las enfermedades coronarias" (Caplan y Jones, 1975, p. 714).

Generalmente, el patrón de conducta tipo A es visto como un estilo de vida de respuestas conductuales caracterizadas por extremos como la competitividad, presión por el avance profesional, intensos deseos de adquisición, agresividad, hiperalerta, e

inhabilidad para responder a las señales de estrés enviadas por el organismo (Glass, 1977).

Robbins (1996) reporta que las características de la personalidad Tipo A, tienden a asociarse positivamente con ambición y adquisición de bienes materiales, por lo que son valoradas en los ambientes empresariales estadounidenses. Sin embargo, también se ha reportado que tienen mayor cantidad de accidentes, ausentismo, reprimendas oficiales y que reportan mayor estrés ocupacional que las personas Tipo B (Evans, Palsan y Carrere, 1987). Este autor, da las características más resaltantes, que reflejan estos tipos de personalidad.

Personas Tipo A:

- Siempre caminan, se mueven y comen rápido.
- Se sienten impacientes ante todo lo que les ocurre a su alrededor.
- Luchan por hacer o pensar dos o más cosas a la vez.
- No saben qué hacer con el tiempo libre.
- Cuantifican las cosas y así miden su éxito.
- Intentan hacer muchas cosas a la vez.
- Esconden sus sentimientos.

Personas Tipo B

- No sufren la sensación de prisa.
- Pacientes ante las situaciones de vida.
- No sienten la necesidad de divulgar sus logros, a menos que lo crean conveniente.
- Juegan para divertirse y relajarse en vez de estresarse con los problemas.
- Pueden relajarse sin sentimiento de culpa.
- Rara vez hacen más de una cosa al mismo tiempo.

Kahn y Byosiére (1991) citaron 18 estudios, seis de los cuales reportan evidencia consistente de los efectos moderadores de la Personalidad Tipo A en la presencia de mayor estrés en los individuos, que en los que tienen personalidad tipo B. Dos de los estudios presentaron efectos combinados y uno no presentó efecto moderador, coincidiendo esto, con las investigaciones en que había condiciones de relaciones interpersonales pobres. Debido a este comportamiento errático de la personalidad tipo A como moderador del estrés, ellos justifican el continuar explorando esta relación.

Dailey, Ickinger y Coote (1986), en un estudio sobre personalidad y el rol de diversas variables como predictoras de tensión, encontraron que la personalidad Tipo A es un predictor poderoso de los niveles de estrés en 60 ejecutivos que estudian, en 46 gerentes y en 222 enfermeras.

Jamal (1990), reporta que la conducta Tipo A se encuentra asociada a niveles altos de estrés en el trabajo, conflictos, inadecuación y problemas de salud, por lo que fue considerada un importante moderador en los resultados de estrés. Otra variable que también se considera moderadora del estrés es la creencia de autoeficacia.

El constructo autoeficacia lo introdujo Bandura en 1977 y representa un aspecto del centro de su teoría social cognoscitiva. La autoeficacia es una creencia sobre la probabilidad de poder ejecutar alguna acción futura o tarea con éxito o de lograr algún resultado. Los empleados con alta autoeficacia creen que es probable que tengan éxito al cumplir con sus responsabilidades en el trabajo (Bandura y Walters, 1985; Font, 1991).

El interés central de la teoría de autoeficacia es la interacción dinámica entre el pensamiento de auto referencia, la acción y el afecto, según indica Bandura (1982). Esto, concuerda con las teorías psicológicas que postulan la intervención de mecanismos internos del individuo que median la forma, en cómo los factores externos afectan la conducta.

Además, este autor explica que la teoría de autoeficacia está basada en la distinción entre las expectativas de resultados y expectativas de eficacia. Mientras las primeras se refieren a la percepción de las posibles consecuencias de la acción que uno realiza, la segunda se refiere a las creencias del recurso personal para enfrentar las situaciones y las tareas.

Con respecto a esto Bandura (1982), sostiene que ambas son importantes para predecir la conducta; sin embargo la mayoría de las investigaciones han evaluado sólo la expectativa de autoeficacia.

El mismo autor señala que el grado de relación entre la expectativa de eficacia y la acción, puede ser cuantificado de diferentes maneras. Estas revelan una relación fuerte entre la creencia de eficacia y el dominio activo, la experiencia vicaria, el manejo de las cogniciones, la activación y la eliminación de la ansiedad.

Los estudios que comparan las expectativas de resultado y autoeficacia reportan que las creencias de autoeficacia podrían predecir mejor la conducta (Godding y Glasgow, 1985). Sin embargo Gardner y Pierce (1998) en el estudio de autoestima y autoeficacia dentro del contexto organizacional, no encontraron soporte para la hipótesis de que la autoeficacia generalizada tiene efectos directos en la ejecución de los empleados y en la satisfacción laboral, sino que estos efectos requieren de la mediación de la autoestima basada en la organización.

Bandura (1982) declaró que la percepción de auto-eficacia es un determinante significativo de la actuación del individuo, independientemente de sus habilidades. De la misma forma Jex y Bliese (1999) y Walkley (2000) dicen que la creencia de auto-eficacia es importante en el comportamiento de una persona.

Al respecto, Font (1991) y Gardner y Pierce (1998) apuntan que la auto-eficacia refleja una creencia en que se tienen habilidades para organizar y ejecutar los cursos de acción necesarios para realizar una tarea particular o una tarea en general, distinguiendo autoeficacia específica y autoeficacia generalizada.

Estos autores se refieren a la autoeficacia específica como una expectativa basada en una situación, es decir, que es un juicio sobre la probabilidad de realizar una

tarea exitosa medida inmediatamente antes de llevarla a cabo. Con respecto a la autoeficacia generalizada, la conceptualizan como una cognición estable que las personas mantienen, y que refleja la expectativa que poseen acerca de su habilidad para realizar las tareas con éxito en diversas situaciones en las que requieren lograr algo.

Por lo tanto, la creencia de autoeficacia representa la diferencia en la forma como las personas se sienten, piensan y actúan, al creerse competentes y eficaces para realizar una tarea. Una alta autoeficacia refleja la creencia de poder responder a las demandas medioambientales, y de sentirse seguro de sí mismo en cuanto a su capacidad para enfrentarse a ciertos agentes estresores. Una creencia de baja autoeficacia se ha asociado con depresión, ansiedad e impotencia (Bandura, 1995, c. p. Schwarzer, Babler, Kwiatek, Schroder y Zhang, 1996).

Al respecto, Jex y Bliese (1999) en un estudio acerca la creencia de eficacia como moderador del estrés relacionado con el trabajo, encontraron que el estrés psicológico aumenta significativamente a medida que aumentan las horas de trabajo y cuando hay sobrecarga de trabajo, en aquellas personas que se perciben con autoeficacia baja; mientras que aquellos que tienen una percepción de autoeficacia alta, mantienen niveles de estrés bajos y sin cambio ante las demandas de tiempo y sobrecargas de trabajo.

En este mismo estudio, se encontró que cuando la tarea se considera poco importante, se relacionan con un alto nivel de estrés por aquellos sujetos que perciben su autoeficacia baja, y que estos niveles de estrés disminuyen ante tareas que se consideran importantes. En las personas con percepción de alta autoeficacia, los niveles de estrés son menores ante tareas importantes, de los que presentan habitualmente.

Otro estudio realizado por Sehgal, (1999) compara la percepción de autoeficacia, bienestar y estrés entre 100 hombres y 100 mujeres de la India. Los resultados obtenidos indican, que existen mayores puntuaciones en estrés psicosomático y autoeficacia en los hombres.

Los factores fundamentales de estrés organizacional son la pérdida de control, la sobrecarga de trabajo y los cambios (Cartwright y Cooper, 1996).

ESTRÉS EN LA TRANSICIÓN ORGANIZACIONAL

Más y más organizaciones enfrentan hoy en día un ambiente dinámico y cambiante que exige a su vez, una nueva adaptación. Casi todas las organizaciones tienen que ajustarse a un ambiente multicultural y a tecnologías nuevas empleadas por las organizaciones. Éstas deben someterse a la innovación y al cambio, no sólo para prosperar, sino simplemente para sobrevivir en un mundo de mayor competencia (Daft, 2000).

La transición organizacional, puede definirse como los diferentes tipos de cambios paulatinos ocurridos en el ámbito de las organizaciones (Robbins, 1996).

El cambio paulatino representa una serie de avances continuos que mantienen el equilibrio general de la organización y a menudo afectan sólo una parte de la misma. En ocasiones el cambio también puede ser radical; éste rompe el marco de referencia de la organización y a menudo crea un nuevo equilibrio porque toda la organización se transforma (Daft, 2000). Un ejemplo de cambio radical es la fusión debido a la adquisición.

En el mundo actual, según Robbins (1999), existen seis fuerzas específicas que están actuando como estimulantes del cambio: a) naturaleza de la fuente de trabajo, b) tecnología, c) tendencias sociales, d) competencia entre empresas, e) adaptación a la economía cambiante y f) política mundial. Estas fuentes han generado, entre otras cosas, las adquisiciones y fusiones de empresas, las cuales conllevan un período de transición (Krallinger, 1999).

Por otro lado según Robbins (1999), pueden distinguirse diversas categorías de tipos de cambio, dependiendo de la estructura, o del cambio, del tiempo empleado en el mismo, o bien, del área de la organización involucrada en el proceso.

Algunas veces este cambio es planeado y otras veces es inevitable. El cambio organizacional planeado representa una oportunidad para los gerentes y empleados de mejorar el funcionamiento de grupos, equipos, departamentos, divisiones o una organización completa en algún aspecto importante (Hellriegel y cols., 1998).

Este tipo de cambio afecta tanto a la estructura, la tecnología y al ambiente físico de la organización como a las personas que laboran en ella (Robbins, 1996; Hellriegel y cols, 1998). Estos cambios no suceden aisladamente ya que las modificaciones en cualquiera de estas áreas también significan cambios en la gente (Daft, 2000).

En cuanto a éstos, Hammer y Champy (1994) reportan que los individuos que laboran en las organizaciones se ven afectados de diferentes maneras, dependiendo de las funciones que realizan.

El cambio en la gente suele implicar el cambio de actitudes y comportamientos de los miembros de la organización, por medio de procesos de comunicación, toma de decisiones y solución de problemas. Aquí también está envuelta una variable importante como lo es la personalidad de cada individuo, lo que influirá en los resultados de los cambios que se propongan sobre la organización (Cartwright y Cooper, 1996; Robbins, 1999; Krallinger, 1999).

Las fusiones y adquisiciones son consideradas cambios organizacionales mayores, asociados con sentimientos de incertidumbre y pérdida por lo que se consideran como estresores potenciales. Esto debido a que se proponen nuevas tareas a dominar, nuevos jefes y compañeros, y ajustarse a nuevas políticas y procedimientos que alteran las formas habituales de hacer el trabajo (Ashford, 1988; Ivancevich y Matteson 1989; Mirvis y Marks, 1992; Hammer y Champy, 1994; Cartwright y Cooper, 1996; Robbins, 1999 y Krallinger, 1999).

Al respecto Cartwright y Cooper (1996), consideran que las fusiones y adquisiciones son una forma diferente de cualquier otro proceso de cambio organizacional en tres aspectos importantes: a) son muy rápidos, b) implican transformaciones en todos los aspectos, y c) crean incertidumbre en ambas organizaciones implicadas en el proceso a todos los niveles.

Estos mismos autores dicen que las fusiones y adquisiciones tienen repercusiones sobre la vida familiar, particularmente en lo concerniente a las implicaciones financieras debido a la incertidumbre de si tendrán trabajo en el futuro o si serán reubicados en la organización.

Con respecto a esto, Fenwick y Tausig (1994) en un estudio longitudinal de análisis de datos de 830 personas, sobre las causas macroeconómicas de estrés y las variables de la estructura del trabajo como causas de estrés en los empleados, encontraron que los cambios en la rutina de la estructura del trabajo afectan el estrés individual de los empleados porque representa una exposición incrementada y continua a condiciones estresoras.

Esto es observado también en una investigación de "American Management Association" (Mirvis y Marks, 1992) que reportó trastornos en cuanto al manejo de los cambios en tres cuartos de las 109 adquisiciones estudiadas. En más de la mitad de los casos se cambiaron sueldos, beneficios, y se hicieron reducciones significativas de personal lo que llevó a problemas significativos en la moral y productividad de los empleados.

Estos autores también dicen que la amenaza más palpable es la incertidumbre de conservar el trabajo y la pérdida de identidad de la compañía. Todas estas situaciones sean reales o no, envuelven el ambiente de transición con anuncios potenciales de cambios, lo que convierte este período de la fusión por adquisición en una fuente potencial de estrés.

En otro estudio longitudinal relacionado se midió en 543 personas la relación entre el estrés y el cambio organizacional, encontrando que el miedo a perder el trabajo aumenta el estrés en los trabajadores (Garst, Frese y Molenaar, 2000).

Con respecto a la adquisición de organizaciones, Krallinger (1999) reporta que para el año 1995 las transacciones de los adquirentes de negocios, en el ámbito global fueron 5932; de éstas el 8.7% pertenecieron al área de banca y finanzas. Al respecto Schneider, Brief y Guzzo (1996), estudiaron como políticas y prácticas de cambios crean sentimientos y clima en la organización en los que el estrés juega un papel importante.

En esta área, en Venezuela desde mediados de 1999 las fusiones bancarias en el sistema financiero se han acelerado. Estas han surgido en medio de una profunda recesión económica. Las autoridades financieras han estado insistiendo en la necesidad de que los bancos se fusionen debido a que ello, se ha convertido en sinónimo de disminución de costos y por ende de ajuste a la baja en las tasas (Armas, 2000).

Sin embargo Velutini (2001) dijo que a pesar de que no sólo en Venezuela, sino en el mundo, la fusión es una moda, esto no ha mejorado el servicio, ni ha aumentado la eficiencia de las instituciones financieras; lo que ha hecho es aumentar el poder económico, porque se convierte en una institución más grande y más sólida. Con respecto a esto, Grasso-Vecchio (c.p. Armas, 2000) indica que 'la fusión de dos o más entidades con problemas no crea una mejor organización, sino una grande con grandes dificultades.

Actualmente, en Venezuela se encuentran en período de transición debido a fusiones o adquisiciones, diez entidades financieras (Armas, 2000).

UNA ORGANIZACIÓN EN PERÍODO DE TRANSICIÓN

Se trata de una institución financiera con presencia internacional, fundada el 21 de Marzo de 1957. Su funcionamiento real, se inicia el 6 de Abril de 1958, pasando desde entonces por cuatro sedes.

Según el manual de inducción para nuevos empleados del Banco, el crecimiento de éste ha pasado por seis fases y se encuentra para el momento de la investigación en el proceso de transición de la séptima fase. La primera, es producto de la voluntad privada, esto no llegó a consolidarse. El mayor accionista es una empresa de inversiones de la misma denominación de la entidad, figurando en Agosto de 1962 como segundo mayor accionista el Banco Central de Venezuela.

Al finalizar el año 1962, la Superintendencia de Bancos aprueba la fusión de esta institución, con otra institución financiera. Ello precipita el paso a la segunda fase que deviene por problemas de liquidez. En la tercera fase, que abarca un período de 18 años: 1963-1985, funciona como una empresa mixta, con el Banco Central de Venezuela como el principal accionista.

El mes de Julio de 1991 marca su cuarta fase; cuando pasa a formar parte de las empresas del sector de aseguradoras, al ser adquirida el 91% de las acciones por uno de estos grupos, mediante oferta pública.

En 1994, fue intervenido, lo que marcó el inicio de una crisis bancaria. En Enero de 1995 el Banco, se encontraba insolvente y descapitalizado, quedando con su imagen deteriorada. Esta situación provocó que pasara de nuevo al Estado (quinta fase) con FOGADE como principal accionista. En el primer trimestre de 1997 el Banco presenta resultados financieros positivos y se ofrece en venta a inversionistas nacionales e internacionales en subasta pública.

En Abril de 1997 se inicia el proceso en el que participan siete inversionistas. Este proceso de oferta finaliza el 25 de Julio, cuando el Banco es adquirido por una Corporación de Ahorro y Vivienda, de otro país. Esta institución, agrupa varias empresas de seguros, financieras, de construcción, recreación y servicios complementarios y asociados. Su objetivo es implementar en Venezuela su modelo de negocios para el área de créditos habitacionales.

Al cierre del primer semestre de 2000, el banco obtuvo utilidades que se traducen en un incremento del 57% en las ganancias con respecto al semestre anterior, según cifras de Softline Consultores. En Julio de este año, se anunció que una entidad de ahorro habitacional venezolana firmó una opción de compra por seis meses (El Universal, 2000).

Esta entidad oferente señaló que la adquisición daría paso al nacimiento de uno de los principales bancos universales del sistema financiero venezolano. La transacción permitiría integrar una red de 146 agencias en todo el país, de las cuales 80 son de la entidad y 66 del Banco.

“Banco Universal” es la clasificación de la nueva entidad financiera que surge como producto de la fusión por incorporación entre este Banco y la Entidad de ahorro y préstamo. Técnicamente se ha producido una fusión por incorporación, la cual se concreta cuando dos o más instituciones existentes se reúnen para constituir un nuevo banco (El Nacional, 2001).

Al respecto Velutini (2001), explicó que las entidades de ahorro y préstamo son instituciones financieras de servicios limitados y que lo lógico es que esas entidades evolucionen más hacia un sector bancario comercial o universal. Este proceso de cambio, ha significado un período de cinco meses de incertidumbre en el personal del Banco, en cuanto a su permanencia en los cargos, reestructuración de equipos de trabajo y cuotas de poder.

El que las personas que trabajan en esta institución, reaccionen al reto que significa el cambio, con estrés o con una activación eficiente, puede depender tanto de cómo la institución gerencia los cambios, como de las diferencias individuales demográficas/conductuales (estado civil, cargo que desempeña y tiempo en el cargo) o por los aspectos cognitivos/afectivos (personalidad tipo A y percepción de autoeficacia) que pudieran estar incidiendo en la percepción de este fuerte estresor.

MÉTODO

PROBLEMA

¿Cuáles son las relaciones que hay entre las variables demográficas (estado civil, cargo, tiempo desempeñando el cargo), psicológicas (tipo de personalidad y creencia de auto-eficacia), el estrés y la activación ante un periodo de transición organizacional y las respuestas ante situaciones de estrés en el personal de una institución bancaria ubicada en el área metropolitana de Caracas?

HIPÓTESIS

Las hipótesis de investigación se derivan directamente del modelo de ruta que se representa en el siguiente diagrama:

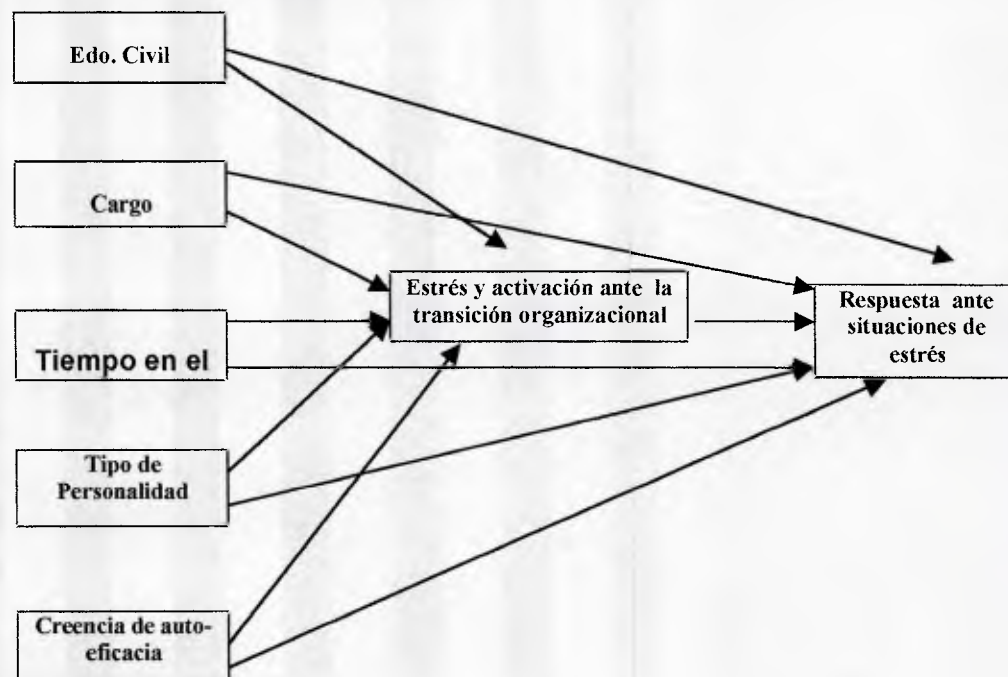


Figura 1: Diagrama de ruta de la hipótesis de investigación

VARIABLES EXÓGENAS

Estado Civil:

Condición de cada persona en relación con los derechos y obligaciones civiles, en cuanto a si es casado, soltero, divorciado o viudo (Hellriegel y cols. 1998).

- Definición Operacional: Respuesta correspondiente al ítem referido, marcando con una equis (X) la casilla correspondiente a soltero, casado, divorciado o viudo.
- Código: Estado Civil: Casado = 1, Soltero = 2, Divorciado = 3 y Viudo = 4.

Cargo:

Clasificación correspondiente según organigrama de la empresa: Altos ejecutivos (Vicepresidentes y Gerentes), ejecutivos medios (jefes de departamento, coordinadores, supervisores), y empleados (no tienen personal a su cargo) (Lemus y Linares, 1988).

- Definición operacional: Respuesta correspondiente al ítem referido en la sección cargo que desempeña, marcando con una equis (x) la casilla correspondiente a alto ejecutivo, ejecutivo medio o empleado.
- Código: Alto ejecutivo (Vicepresidentes y Gerentes) =1. Ejecutivo medio (Jefes de departamentos, coordinadores, supervisores) =2. Empleados (no tienen personal a su cargo) =3.

Tiempo desempeñando el cargo:

Tiempo expresado en meses, que la persona lleva desempeñando las labores del cargo actual en la organización estudiada.

- Definición operacional: Respuesta al ítem que corresponde al tiempo que la persona lleva desempeñando las labores del cargo actual en la institución, expresado en meses.
- Código: Tiempo reportado en meses.

Tipo de personalidad:

Patrón de conductas a lo largo de un continuo en cuyos extremos están la personalidad Tipo A y Tipo B. A la primera se le atribuyen características de agresividad y perfeccionismo, que persigue retos y se esfuerza por ser más eficiente.

Por el contrario, la personalidad Tipo B, se encuentra mas relajada, disfruta lo que hace (ya sea trabajar o divertirse) y no se encuentra apremiado por el tiempo (Friedman, y Rosenman, 1974).

- Definición operacional: Puntuación obtenida en la "Escala de conducta Tipo A" desarrollada por Bagés, Warwick-Evans y Falger (1996).
- Código: Sí, siempre o completamente de acuerdo =1, Con frecuencia o bastante de acuerdo =2, Algunas veces o ligeramente en desacuerdo =3, No, nunca o totalmente en desacuerdo =4.

Creencia de auto eficacia:

Convicción de que se tiene la capacidad de realizar una buena ejecución de la conducta requerida, para obtener los resultados deseados (Bandura, 1977).

- Definición operacional: Puntuación obtenida en la "Escala de autoeficacia generalizada", adaptada por Schwarzer y cols. (1996).
- Código: Incorrecto = 1, apenas cierto = 2, mas bien cierto = 3 y cierto = 4.

VARIABLES ENDÓGENAS

Estrés y activación ante la transición organizacional:

Sentimiento autoreportado por el personal de la institución, posiblemente vinculado a la fusión de las dos organizaciones. Situación considerada como fuente potencial de estrés en los individuos que laboran en una institución (Cartwright y Cooper, 1996).

Se entiende por activación al estado de alerta experimentado por un individuo, que trae como consecuencia un mejor desempeño del mismo. Por estrés se entiende el resultado de una relación entre el sujeto y el entorno que es evaluado por éste, como amenazante o desbordante de sus recursos y que pone en peligro su bienestar (Lazarus y Folkman, 1986).

- Definición operacional: Puntuación obtenida en la "Lista de chequeo de adjetivos de estrés y activación adaptada por Fischer y Donatelli (1987). Items de estrés del 1 al 9, items de activación del 10 al 17.
- Código: Definitivamente sí = 1, probablemente sí = 2, probablemente no = 3, y definitivamente no = 4, para los items 1, 2, 8, 13, y 16. Esta puntuación se invierte para los items 3, 4, 5, 6, 7, 9, 10, 11, 12, 14, 15, y 17.

Respuestas ante situaciones de estrés:

Síntomas que pueden ser desencadenados por situaciones o estímulos estresantes (Günther y Huber, 1986). Estos síntomas se pueden expresar en tres niveles:

1. Nivel de comportamiento subjetivo-cognoscitivo, que abarca los procesos psíquicos e intelectuales incluyendo pensamiento, percepción, concentración, memoria y la expresión de sensaciones emocionales.
2. Nivel vegetativo, referido a reacciones del sistema nervioso autónomo, órganos anexos y sus funciones (respiración, sudoración, circulación, procesos hormonales, intestinos y musculatura lisa).

3. Nivel motor, que abarca los músculos estriados, es decir aquellos que están sujetos a control voluntario para realizar movimientos de acercamiento, huida o agresión y que se reflejan en contracciones o cambio del tono muscular (tensión, temblores, parálisis, dolor de espalda).
 - Definición operacional: Puntuaciones obtenidas en la escala de "Respuestas ante situaciones estresantes" (escala de "Excitabilidad individual", adaptada por Canino, Groeger y Robles, 1994).
 - Código: Nunca = 0, a veces = 1, a menudo = 2, frecuentemente = 3.

TIPO DE INVESTIGACIÓN

La presente investigación se considera un estudio de campo por estar dirigida a descubrir las relaciones e interacciones entre las variables psicológicas en estructuras sociales reales (Kerlinger, 1988). En este caso en situaciones presentadas dentro de una institución bancaria en la que existen relaciones complejas entre diferentes variables.

El procedimiento para analizar las nociones de causalidad del modelo, basadas en las teorías, es el análisis de ruta o de sendero. Este tipo de análisis tiene como propósito medir y analizar los diferentes efectos de las relaciones que puedan existir entre las variables a estudiar en la muestra (Kerlinger, 1988; Briones, 1998; Sierra, 1991; Robles, 1999).

DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

Según Kerlinger (1988) y Sierra (1991), el diseño de investigación de este trabajo es no – experimental, ex post facto, debido a que consiste en una indagación empírica y sistemática en la cual, el científico no tiene un control directo sobre las variables independientes porque sus manifestaciones ya han ocurrido o porque son inherentemente no manipulables, por lo que el método que se utiliza es el correlacional.

Asimismo, también puede ser clasificado dentro de los diseños estadísticos o de grupo, dado que la "n" de la muestra seleccionada es mayor de 1 (Peña, 1992). La estrategia de recolección de datos es de tipo transversal, ya que los datos fueron recogidos en un único momento de tiempo (Arnau, 1990).

DISEÑO MUESTRAL

La población está conformada por 429 trabajadores que laboran en la Torre Central de un banco, ubicada en el área metropolitana de Caracas. De esta población se escogieron 219 trabajadores, los cuales fueron elegidos por un muestreo no

probabilístico accidental, el cual se caracteriza por tomar las muestras que se tienen a la mano (Kerlinger, 1988).

INSTRUMENTOS

(Anexo E)

Encuesta de datos personales

Se elaboró una encuesta de datos con preguntas cerradas para recoger información personal acerca de (a) edad, (b) sexo, (c) estado civil, (d) cargo desempeñado, y (e) tiempo desempeñando ese cargo en la institución. Para efectos del análisis, los datos se codificaron de la siguiente forma:

- a) Edad: Se colocó la edad reportada en años.
- b) Sexo: Masculino = 0 y femenino = 1
- c) Estado Civil: Casado = 1, Soltero = 2, Divorciado = 3 y Viudo = 4.
- d) Cargo que desempeña: Alto ejecutivo (Vicepresidentes y Gerentes) = 1.
Ejecutivo medio (Jefes de departamentos, coordinadores, supervisores) = 2.
Empleados (no tienen personal a su cargo) = 3.
- e) Tiempo desempeñando el cargo: Se colocó el tiempo reportado en meses.

Escala de conducta Tipo A

Esta escala fue desarrollada en 1996 por Bagés, Warwick-Evans y Falger (1996). Consta de diez (10) ítems que forman tres sub-escalas descritas como: a) impaciencia / presión de tiempo, b) competitividad y c) expresiones no verbales; las que representan características típicas de las conductas realizadas por individuos con personalidad Tipo A.

Para responder los 10 ítems, la persona debe marcar en una escala tipo Likert su acuerdo o desacuerdo con cada una de las afirmaciones.

El código para puntuar fue como se indica a continuación, excepto para el ítem número 4, el cual se puntuó de forma invertida ya que la formulación de la misma lo requería: Sí, siempre o completamente de acuerdo =1, Con frecuencia o bastante de acuerdo =2, Algunas veces o ligeramente en desacuerdo =3, No, nunca o totalmente en desacuerdo =4.

Las puntuaciones pueden oscilar entre 10 y 40 puntos, en la cual 10 puntos indicaría un individuo con una personalidad extrema hacia el polo Tipo A, mientras que 40 puntos indicarían una personalidad extrema hacia el polo Tipo B.

La validez de esta escala, se basa en la asociación de ésta con la versión española del Protocolo de Entrevista Estructurada para identificar las conductas Tipo A. Este es un procedimiento de diagnóstico que permite escuchar las respuestas verbales y la observación de señales psicomotoras que son típicas del patrón de

comportamiento Tipo A en la que hubo un porcentaje de acuerdo entre observadores de 94.44 (Chesney, Eagleston y Rosenman, 1980).

La confiabilidad de este modelo en Venezuela obtenida con Alpha de Crombach fue de 0.62 por Bagés y cols. (1996) y en esta investigación se obtuvo un Alpha de Crombach de 0.63.

Escala de autoeficacia generalizada (Versión en español).

El concepto de autoeficacia generalizada mide la convicción que tiene la persona acerca de su propia capacidad general para realizar buenas ejecuciones de las conductas requeridas para obtener los resultados deseados (Bandura 1977).

Se desarrolló una escala para medir estas creencias originalmente por Jerusalem y Schwarzer en 1981 como una versión de 20 ítems y reducida posteriormente a una versión de 10 ítems, esto es citado por Schwarzer y cols., (1996) en su reporte de la comparación de esta versión en alemán, chino y español.

Según estos autores, la adaptación al español se basó en las versiones alemanas e inglesas del instrumento. El procedimiento de adaptación siguió al "modelo del acuerdo general de grupo" de varios traductores bilingües e incluyó una serie de traducciones y discusiones.

El objetivo no fue lograr una traducción literal de cada ítem, sino una adaptación de la estructura de autoeficacia. La muestra hispanohablante consistió en 959 estudiantes universitarios de Costa Rica: 605 mujeres con una edad media de 21.3 años ($SD = 6.9$) y 354 hombres con una edad media de 21.0 años ($SD = 6.3$). No se encontró diferencia significativa entre las edades y entre sexo.

En este estudio se hace referencia a que la escala presentó validez discriminante al concordar con la teoría de auto-eficacia de Bandura (1982). También, validez convergente y divergente, al correlacionar positivamente con optimismo (0.57) y negativamente con ansiedad (-0.43) y depresión (-0.42).

En cuanto a la confiabilidad reportan un Alpha de Crombach que varió entre 0.75 y .90 para las diversas investigaciones que hicieron, coeficientes que consideraron satisfactorios (Schwarzer y cols. 1996).

Para verificar el comportamiento de los ítems en la población de trabajadores venezolanos se realizó un estudio piloto (Anexo F) en una muestra de 57 empleados y ejecutivos, que laboran en oficinas de una empresa privada, correspondiente al Área Metropolitana de Caracas.

Según los resultados de este piloto en el que el ítem 1 presentó baja correlación (0.03) con los demás ítems y en el que los encuestados realizaron comentarios que reflejaban una interpretación de atropello al ser humano (haciendo preguntas tales como: ¿pasar por encima de los demás?), en lugar de una interpretación de negociar con quienes se opongan, se modificó la redacción del mismo, cambiando: "Puedo

encontrar la manera de obtener lo que quiero aunque alguien se me oponga" por "Puedo encontrar la manera de obtener lo que quiero aunque las circunstancias se me opongan".

La consistencia interna del instrumento, en este piloto, coincide con la obtenida por los autores, presentando un Alpha de Crombach de 0.79 (Anexo F). En el estudio final de esta investigación el Alpha de Crombach de la escala fue de 0.85.

Las respuestas se marcan en una escala tipo Likert, que para fines de análisis se codifican: Incorrecto =1, apenas cierto =2, mas bien cierto =3 y cierto =4. Las puntuaciones se obtienen sumando los puntos asignados a cada respuesta dada. El rango de puntuación varía 10 a 40 puntos, siendo 40 la puntuación para la más alta creencia de autoeficacia y 10 la creencia de pobre o defectuosa autoeficacia.

Lista de Chequeo de Adjetivos de Estrés y Activación

Versión adaptada por Fischer y Donatelli (1981).

Unos de los primeros en desarrollar mediciones de este tipo fueron Nowlis y Nowlis en 1965, quienes reunieron varios adjetivos auto-descriptivos que corresponden a las dimensiones de humor. Poco después, Thayer desarrolló un instrumento de auto reporte que llamó Lista de Chequeo de Adjetivos Activación - Desactivación (DC-ACL), con el objetivo de tener una medida de los niveles de activación, que fuese fácil de usar y flexible. En investigaciones posteriores sobre la estabilidad de la aproximación fenomenológica al estudio de la activación, quedaron demostradas varias correlaciones entre los factores del DC-ACL y variables fisiológicas (Mackay, Cox, Burrows y Lazzarini, 1978 y Fischer y Donatelli, 1987).

Mackay y cols. (1978) re-analizaron la lista original de Thayer para adaptarla del inglés británico al americano. La nueva lista de 45 adjetivos se dio a 145 estudiantes en una conferencia; los datos obtenidos revelaron en el análisis, la existencia de dos factores: estrés y activación. En este informe, también, reportan idénticos resultados a los de Thayer, en un estudio posterior con 72 sujetos.

King, Burrows y Stanley (1983), seleccionaron 20 ítems de la Lista de Chequeo de Adjetivos de Estrés y Activación (SACL) para validar su aplicación en la población australiana y su habilidad para distinguir grupos que se espera difieran en estrés y activación. Los resultados del estudio con 126 sujetos: paracaidistas civiles, personal del ejército y pacientes psiquiátricos, corroboraron los dos factores. La confiabilidad del instrumento obtenida con un Alpha de Crombach fue de .86 para el estrés, y de .74 para la activación.

Fischer y Donatelli (1987) replicaron el estudio en 565 estudiantes y confirmaron la estructura de dos factores, a la vez que validaron el uso del SACL en la población canadiense. Obtuvieron un coeficiente de confiabilidad Alpha de Crombach de .81 para el factor de estrés, y un coeficiente de 0.61 para el factor de activación.

Esta versión fue traducida y adaptada para ser usada en Venezuela por Soto y Vicuña (1997), ellos la aplicaron a 110 empleados de cargos medios (jefes de departamento y supervisores), que laboraban en una empresa de servicios y en una

siderúrgica, ubicadas en el área metropolitana de Caracas. Confirmaron la confiabilidad total del instrumento con un coeficiente Alpha de Crombach de 0.60. En este estudio, obtuvieron dos ítems con baja capacidad para discriminar, dichos ítems fueron el 18 (-0.3119) y el ítem 2 (-0.0296), por lo que recomiendan para futuras utilizaciones del instrumento, eliminar los dos ítems mencionados.

Para probar el comportamiento de los adjetivos de estrés y activación ante la pregunta de esta investigación "¿Cómo lo hace sentir, generalmente, la transición por la que pasa actualmente la institución?", se realizó, en noviembre de 2000, un estudio piloto (Anexo F) a 57 ejecutivos y empleados que laboran en oficinas de una empresa privada, correspondiente al área cultural de la zona metropolitana de Caracas.

A partir de los resultados obtenidos se decidió cambiar la pregunta anterior por: ¿Cómo se siente usted generalmente ante los procesos de cambio y transición?, ya que se consideró esta forma de redacción menos amenazante para ser contestada. También se decidió eliminar los ítems 2 y 18 (Anexo F), por presentar en esta prueba piloto, baja capacidad para discriminación, igual que en el estudio de Soto y Vicuña (1997).

Otra dificultad en esta prueba piloto, fue la respuesta "no sé", por lo que después de consultar a expertos en el uso de escalas tipo Likert, se decidió cambiar el "tal vez" por "probablemente sí" y el "no sé" por "probablemente no"; por estos motivos se realizó una segunda prueba piloto a principio de diciembre de 2000.

La segunda prueba piloto (Anexo G) se aplicó a 56 ejecutivos y empleados que trabajan en oficinas del área de la salud, ubicadas en el Área Metropolitana de Caracas. En esta prueba se encontró que el ítem 14 "somnoliento", no discrimina para la pregunta que se está usando en esta investigación, ya que disminuye la confiabilidad total de la prueba (Alpha de Crombach = 0.66) y además, afecta igual en los factores encontrados.

Debido a esto se decidió eliminarlo, quedando la escala conformada por 17 ítems, con una confiabilidad Alpha de Crombach de 0.69. Para el factor estrés, los ítems correspondientes son los que van del 1 al 9; mientras que para el factor activación corresponden los ítems del 10 al 17 (ver instrumento en anexo E). Para esta investigación se obtuvo un Alpha de Crombach de 0.62.

La puntuación se obtiene sumando los puntos asignados a cada respuesta, para cada escala pudiendo variar las puntuaciones de cada sujeto en la escala de activación entre 9 a 36 puntos, y para la escala de estrés pueden variar entre 8 y 32 puntos; correspondiendo los puntajes bajos a menor activación y estrés, respectivamente y los altos a niveles de mayor activación y estrés.

La codificación es la siguiente: Definitivamente sí =1, probablemente sí =2, probablemente no =3, y definitivamente no =4, para los ítems 1, 2, 8, 13, y 16. Esta puntuación se invirtió para los ítems 3, 4, 5, 6, 7, 9, 10, 11, 12, 14, 15, y 17 debido a que la redacción de las preguntas lo requerían.

Escala de respuestas ante situaciones de estrés

(Versión adaptada por Canino y cols., en 1994 del "Cuestionario de Excitabilidad Individual").

El cuestionario de excitabilidad individual desarrollado por Günther y Huber (1986) evalúa los síntomas que pueden ser desencadenados por situaciones o estímulos estresantes. Estos síntomas se pueden expresar a tres niveles: nivel de comportamiento subjetivo - cognoscitivo, nivel vegetativo y nivel motor.

En su versión original el cuestionario consta de 54 ítems para ser respondidos en una escala tipo Likert, que pretenden dar información concreta acerca de la reacción psicosomática dominante en cuanto a intensidad y frecuencia. Se obtienen cuatro puntajes, uno para cada nivel de respuesta y uno total, tanto de la intensidad como de la frecuencia de la reacción.

La versión usada en esta investigación es la adaptación de Canino y cols. (1994), para la cual proponen la denominación de "Respuestas ante situaciones estresantes", debido a que puede considerarse como un instrumento para la medición de respuestas asociadas a un nivel de estrés. Esta versión consta de 51 ítems y sólo recoge la frecuencia y no la intensidad de la reacción, dado que aligera el proceso de respuestas del sujeto y permite tener un continuo más definido del puntaje.

Estos mismos autores encontraron que las respuestas se agrupan en 3 factores: el primero denominado nivel de reacción subjetivo cognoscitivo, tiene que ver con respuestas referidas a ideas, pensamientos y emociones. Los ítems que cargan este factor son diecinueve. El segundo factor que agrupa 29 ítems, se denomina nivel de reacciones corporales fisiológicas y motrices, lo que apunta a la idea de que los ítems motrices y vegetativos miden aspectos íntimamente vinculados entre sí. El tercer factor se presenta en forma inversa con sólo tres ítems relacionados con alteraciones gástricas.

Para responder los 51 ítems, la persona debe marcar en una escala tipo Likert con qué frecuencia ha observado en sí mismo las reacciones o conductas indicadas. El código empleado para puntuar fue: Nunca = 0, a veces = 1, a menudo = 2, frecuentemente = 3.

El puntaje total se obtiene sumando las puntuaciones de las respuestas, por lo que el rango puede variar de cero a 153. A mayor puntaje mayor frecuencia de respuestas ante situaciones estresantes, a menor puntaje menor frecuencia de respuestas ante situaciones estresantes.

Este cuestionario se estudió y validó en Venezuela por Canino y Granel (1990), en un grupo de 738 jóvenes universitarios con una edad promedio de 17.7 años. Fue administrado junto a otros cuestionarios como parte de una investigación que evaluaba los factores de riesgo asociados a hipertensión arterial, entre los que se encontraba el estrés; en el que el instrumento presentó alta confiabilidad tanto con el coeficiente Guttman-Rulon (0.92) como con el coeficiente Alfa de Crombach (0.92), coincidiendo con el presente estudio, en el que se obtuvo un Alfa de Crombach de 0.94.

PROCEDIMIENTO

Al tener reproducidos los instrumentos para el estudio, se procedió a solicitar la colaboración a la Gerencia de Recursos Humanos del Banco de donde se obtuvo la muestra, para que autorizaran el procedimiento de aplicar los instrumentos y facilitaran el acceso a las instalaciones y poder contactar a los altos ejecutivos, ejecutivos medios y empleados de la institución, requeridos para la conformación de la muestra.

Paralelamente a estos trámites con el Banco se contactó la Gerencia de Recursos Humanos de una institución del área cultural y a una institución hospitalaria, para realizar las pruebas piloto y se procedió entonces a administrar la prueba piloto con la Escala de Autoeficacia Generalizada y la Lista de Chequeo de Adjetivos de Estrés y Activación.

Luego de obtenidos los datos de la primera prueba piloto, se concluyó el adecuado comportamiento de los datos en el instrumento de autoeficacia, así como una confiabilidad dentro de los rangos esperados, se procedió a modificar la redacción de la primera pregunta para adecuarla al uso del español en Venezuela.

En el caso del instrumento de adjetivos de estrés y activación, los encuestados encontraron la prueba difícil de entender. Esta prueba fue reformulada en sus opciones de respuesta y en sus instrucciones, y se agregó un ejemplo para la mayor comprensión por parte de los sujetos.

Completada esta fase, se administró otra prueba piloto en una muestra similar con las nuevas modificaciones, resultando una confiabilidad por Alpha de Crombach de 0.69 y estimándose que existía una comprensión por parte de los sujetos que respondieron la encuesta. Sin embargo para el estudio central, se decidió omitir un ítem (somnoliento), ya que disminuía la confiabilidad de la prueba.

Se procedió entonces, a realizar el estudio central en la torre del banco. La encuesta de datos y escalas se les entregaron en la mano a cada persona, luego de explicarles la finalidad de esta investigación y leerles las instrucciones.

El tiempo total para completar la recogida de datos fue de una semana, del 18 al 22 de diciembre de 2000, tanto en el turno de la mañana como en el turno de la tarde. Los primeros dos días se utilizaron para repartir las encuestas en los 12 pisos de la institución, mientras que los restantes se utilizaron para recoger las encuestas que llenaban las personas, solicitar colaboración por parte de las personas que no habían podido llenar el instrumento que se les había repartido con anterioridad y hacer aclaraciones en posibles dudas presentadas.

ANÁLISIS DE RESULTADOS

Se realizó un modelo de análisis de ruta, utilizando el coeficiente estructural de Wright (1921, c.p. Robles, 1999), desarrollado para enfrentarse a problemas multivariantes como el de esta investigación.

Este tipo de análisis se basa en un conjunto de técnicas cuantitativas para la reducción de ecuaciones estructurales simultáneas, en las que se determinan los efectos directos, indirectos y totales de las variables del modelo sobre las variables endógenas, de tal manera que al ser contrastados se verifica o no el ajuste del modelo presentado (Sierra, 1991; Briones, 1998; Robles, 1999).

Para el análisis de los datos se cargaron cada uno de los instrumentos, pregunta por pregunta y el código de las respuestas de cada encuesta, en una matriz realizada en el programa SPSS versión 7.5.

Con este programa, se obtuvieron los coeficientes de confiabilidad de los instrumentos (ver método), los estadísticos descriptivos (tendencia central, forma y dispersión), las correlaciones y las regresiones de las variables, así como los gráficos que permiten la visualización del comportamiento de la muestra.

Los coeficientes de Wright que se encontraron significativos se colocaron en el diagrama de ruta de manera de observar las rutas directas y establecer las ecuaciones para calcular manualmente los efectos indirectos de las variables que tuvieron coeficientes beta significativos (Sierra, 1991; Robles, 1999).

La muestra estuvo conformada por 219 trabajadores, de los que 100 eran hombres y 119 mujeres, con una edad promedio de 30 años ($DV=8.48$), que laboraban en la Torre Central del banco en diciembre del año 2000, lo cual representaba la última etapa del período de transición de la fusión por adquisición con una institución bancaria.

Seguidamente se analizan las variables categóricas (estado civil y cargo) para observar el comportamiento de la muestra en cuanto a ellas:

La muestra estuvo conformada por 15 casados (34.2%), 127 solteros (58.0%), 17 divorciados (7.8%) y ningún viudo. Por ser ésta una variable multicategórica, para efectos del análisis de ruta es recomendable dicotomizarla, para la posterior interpretación de las correlaciones y regresiones, por tal motivo se unieron las categorías de divorciados y solteros, de tal manera que el estado civil quedó conformado por dos categorías: 75 casados (34.2%) y 144 no casados (65.8%) siendo la nueva codificación 1 para casados y 2 para no casados (ver figura 2).

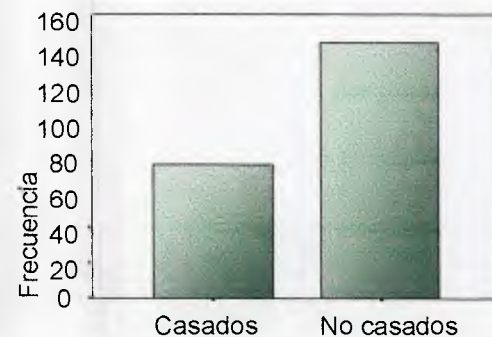


Figura 2: Distribución por frecuencia del estado civil

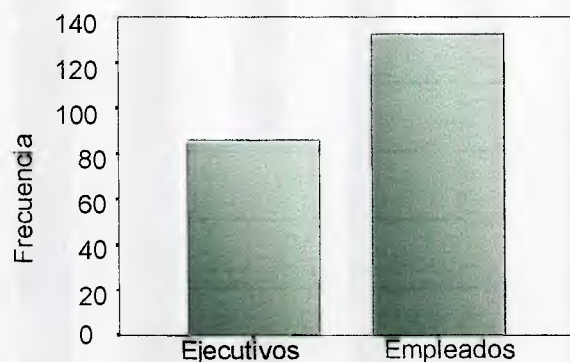


Figura 3: Distribución por frecuencias del cargo

La muestra también estaba comprendida por 31 altos ejecutivos (14.2%), 55 ejecutivos medios (25.1%) y 133 empleados (60.7%). Esta variable también se dicotomizó, uniendo las categorías de altos ejecutivos y ejecutivos medios quedando la variable cargo compuesta por 86 ejecutivos (39.3%) y 133 empleados (60.7%), quedando su nueva codificación como 1 ejecutivos y 2 empleados (ver figura 3).

A continuación se presentan los estadísticos descriptivos de la distribución de puntajes para todas las variables numéricas comprendidas en el estudio, con la finalidad de observar los estadísticos de tendencia central, la forma y la dispersión de cada una de las distribuciones de las variables:

Tabla 1: Estadísticos descriptivos de las variables numéricas

Variable	Mínimo	Máximo	Media	De.típica	Asimetría	Curtosis	C.V.
Tiempo	1	180	40.18	32.84	1.176	1.625	81.73%
Personalidad	14	35	24.74	4.47	-0.086	-0.556	18.06%
Autoeficacia	10	40	34.23	4.87	-1.456	3.361	14.23%
Estrés	9	32	18.93	5.16	0.062	-0.469	27.26%
Activación	10	32	26.02	3.66	-0.686	1.229	14.07%
Resp. Estrés	1	130	29.95	17.54	1.638	6.291	58.56%

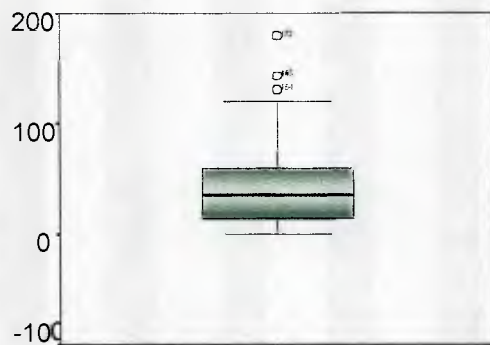


Figura 4: Tiempo en el cargo

En cuanto al tiempo que tenían las personas desempeñando sus cargos, se tiene que varió de 1 mes a 180 meses presentándose así una media de 40,18 meses y una desviación típica de 32,84, además esta variable presenta alta heterogeneidad en esta muestra, ya que el C.V. es de 81.73%, todo esto indica que el tiempo promedio que las personas tienen en la empresa es alrededor de 3 años, sin embargo el recorrido es bastante extenso, encontrándose casos de 1 mes hasta casos de 15 años. Esto

se puede observar en la forma de la distribución en la que esta variable presenta una asimetría de 1.176 y una curtosis de 1.625 por lo que se trata de una distribución

coleada hacia afuera y ligeramente platicúrtica, lo que quiere decir que la mayoría de las personas tenían poco tiempo en sus cargos (ver tabla 1 y figura 4).

Las puntuaciones obtenidas en la escala de tipo de personalidad oscilan entre 14 puntos y 35 puntos, encontrándose una media de 24.74, una desviación típica de 4.43 y un C.V. = 18.06% lo que indica alta homogeneidad de la muestra con respecto al tipo de personalidad y que en promedio los sujetos obtienen puntajes moderados, sin observarse casos con personalidades extremas tipo A o tipo B. Esto junto con una asimetría de -0.089 y una curtosis de -0.556, indican que la curva es leptocúrtica y con tendencia a la curva normal (ver tabla 1 y figura 5).

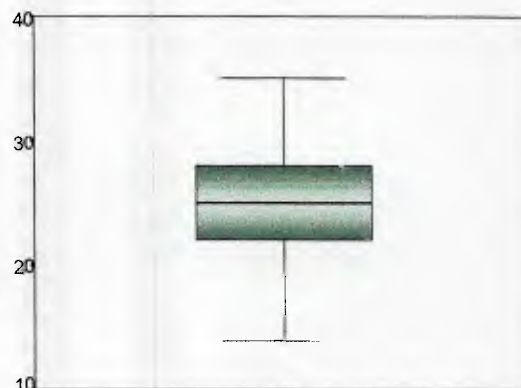


Figura 5: Tipo de personalidad

Por otro lado, las puntuaciones de la escala de creencias de autoeficacia varían de 10 a 40, con una media de 34.23, una desviación típica de 4.87 y unido a esto, el C.V de 14.23% estaría indicando una homogeneidad extrema entre las personas de la muestra en referencia a esta variable, encontrándose el promedio de los sujetos, con creencias de autoeficacia elevadas. La asimetría es de -1.456 y la curtosis de 3.361 lo que sugiere una distribución coleada hacia adentro y platicúrtica, en la que las puntuaciones son superiores a la media, lo que indica que hay más personas con creencias de autoeficacia alta que baja (ver tabla 1 y figura 6).

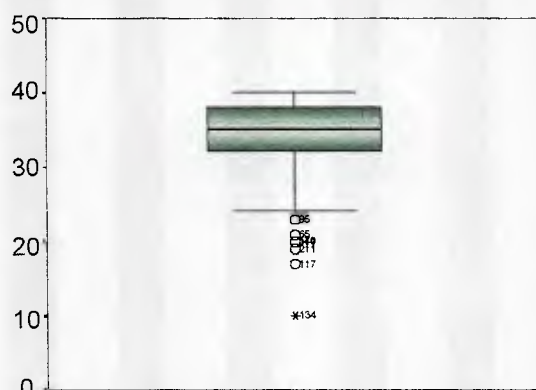


Figura 6: Creencias de autoeficacia

Asimismo, las puntuaciones de activación ante la transición organizacional variaron entre 10 y 32 puntos, observándose una media de 26.06 y una desviación típica de 3.66, también se obtuvo un coeficiente de homogeneidad (C.V.) de 14.07%, de lo cual se desprende que la muestra es altamente homogénea con respecto a los niveles de activación y que el promedio de los sujetos presenta altos niveles de activación ante la

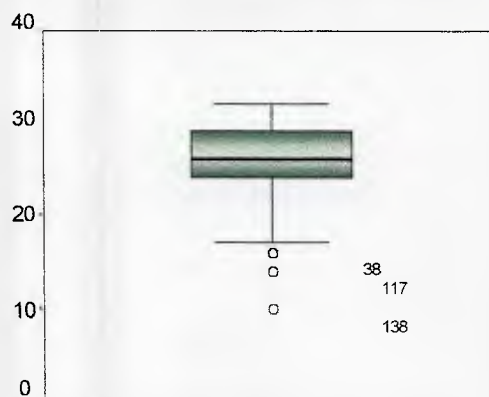


Figura 7: Activación ante la transición organizacional

transición organizacional. Por otra parte los puntajes de activación, arrojaron una asimetría de -0.686 y una curtosis de 1.229 por lo que esta distribución es ligeramente coleada hacia adentro y ligeramente platicúrtica, lo que indica que el promedio está disminuido por algunos casos extremos que presentan baja activación así como la forma de la distribución se encuentra afectada por esto (ver tabla 1 y figura 7).

Con respecto a la variable de estrés ante la transición organizacional, las puntuaciones fluctuaron entre 9 puntos y 32 puntos con una media de 18.93 , una desviación típica de 5.16 y un C.V. de 27.26% , lo cual indica que la muestra es

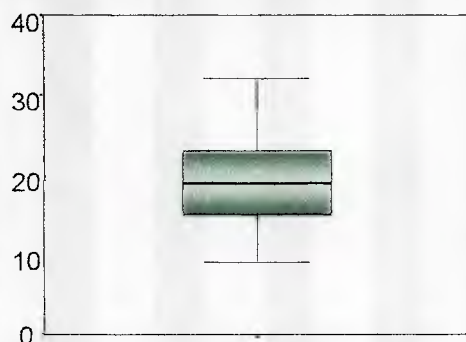


Figura 8: Estrés ante la transición organizacional

homogénea en cuanto a esta variable y que el promedio de los sujetos está aproximadamente en el medio de la distribución, indicando que no se encuentran extremadamente estresados ni extremadamente no estresados. Sin embargo, la asimetría de 0.62 y la curtosis de -0.462 , indican que la distribución aunque se aproxima a la curva normal, existe una leve tendencia hacia niveles bajos de estrés y además la distribución de los puntajes es leptocúrtica, lo que indica que la mayoría de las puntuaciones se encuentran en la misma agrupándose alrededor de la media (ver tabla 1 y figura 8).

La variable de respuestas ante situaciones estresantes tuvo un rango comprendido entre 1 y 130 puntos, con media 29.95 , desviación típica 17.54 y un porcentaje de homogeneidad (C.V.) de 58.56% indicando que la muestra es considerablemente heterogénea (lo que pudiera estar afectado por seis casos extremos que están alejados del cuerpo de la distribución) y que el promedio de los sujetos en esta variable se ubicó hacia puntuaciones bajas, lo cual quiere decir que presentaron pocas respuestas ante situaciones de estrés, excepto por algunos casos extremos que si presentaron elevadas respuestas de estrés. La asimetría es de 1.638 y la curtosis de 6.291 , indicando que la distribución es platicúrtica y coleada hacia fuera, lo que confirma que la mayor proporción de la muestra se encuentra hacia puntuaciones más bien bajas pero con un amplio recorrido que hace que la forma de la distribución se encuentre aplanada (ver tabla 1 y figura 9).

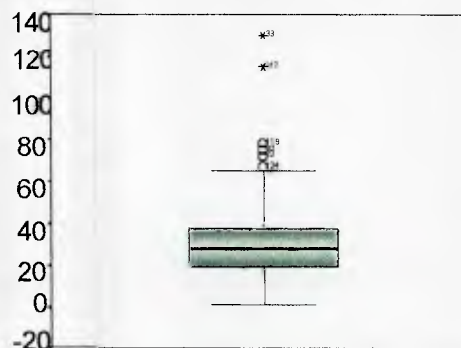


Figura 9: Respuestas ante situaciones de estrés

Siguiendo con el análisis y con el fin de observar las relaciones entre las variables y descartar una posible multicolinealidad entre ellas, se procedió a realizar la descripción de las correlaciones por el método de Pearson a un nivel de significación del 0.05 bilateral:

Tabla 2: Matriz de correlaciones

Variable	E.Civ.	Cargo	Tiemp.	Pers.	Autoef.	Activ.	Estrés.
Estado Civil	-	-	-	-	-	-	-
Cargo	** 0.247	-	-	-	-	-	-
Tiempo	** -0.191	** -0.242	-	-	-	-	-
Personalidad	0.074	** 0.217	0.014	-	-	-	-
Autoeficacia	-0.010	-0.064	-0.033	0.086	-	-	-
Activación	-0.101	-0.128	0.076	-0.076	** 0.221	-	-
Estrés	* -0.137	-0.025	0.075	-0.083	** -0.216	** -0.267	-
Resp. al estr.	0.089	0.063	0.067	-0.086	** -0.258	** -0.306	** 0.458

*Significativo al 0.05.

**Significativo al 0.01.

En la matriz de correlaciones simples se encontraron las siguientes correlaciones significativas (ver tabla 2):

Se observó una correlación directa baja (0.247) entre cargo y estado civil, lo que indica que en mayor grado los sujetos casados tienen cargos de ejecutivos, mientras que los no casados poseen cargos de empleados.

Asimismo se encontró una correlación inversa baja (-0.191) entre estado civil y tiempo en el cargo lo cual representa un mayor tiempo en el cargo para las personas casadas que para las no casadas.

También se encontró una correlación inversa baja (-0.137) entre el estado civil de las personas y los niveles de estrés ante la transición organizacional que ellas presentan, indicando esto que los sujetos casados presentan mayores niveles de estrés ante la transición organizacional que aquellos que no están casados, los cuales presentan bajos niveles de estrés ante la transición organizacional.

La variable cargo, además de correlacionar con la variable estado civil como ya se presentó, obtuvo una correlación inversa baja (-0.242) con el tiempo que llevan las personas desempeñando el cargo, lo cual representa que los ejecutivos poseen más tiempo que los empleados desempeñando sus cargos.

Igualmente la variable cargo tiene una correlación directa baja (0.217) con el tipo de personalidad, significando esto que los ejecutivos tienden a presentar mayores rasgos de personalidad tipo A mientras que los empleados tienden a presentar mayores rasgos de personalidad tipo B.

Continuando con la variable de creencias de autoeficacia, ésta presenta una correlación directa baja (0.221) con la variable activación ante la transición organizacional, lo que significa que a mayores creencias de autoeficacia por parte de los sujetos, mayores niveles de activación ante la transición organizacional en los mismos y a menores niveles de creencias de autoeficacia, menores niveles de activación ante la transición organizacional.

Asimismo se encontró que existe una correlación inversa baja (-0.216) entre creencias de autoeficacia y estrés ante la transición organizacional, lo cual indica que a medida que las creencias de autoeficacia sean menos en los sujetos, el nivel de estrés ante la transición organizacional será mayor en las personas y viceversa.

Continuando con la medida de creencias de autoeficacia, se tiene una correlación inversa promedio baja (-0.258) entre ésta y las respuestas ante situaciones de estrés que presentan las personas, lo que sugiere que a menor creencia de autoeficacia, mayores respuestas ante situaciones de estrés y a mayor creencia de autoeficacia, menores respuestas ante situaciones de estrés en los individuos.

En cuanto a la variable activación ante la transición organizacional, además de correlacionar con creencias de autoeficacia (como ya se vio), presenta una correlación inversa baja (-0.267) con la medida de estrés ante la transición organizacional. Esto indica que a mayores niveles de activación ante la transición organizacional en las personas, menores niveles de estrés ante la transición organizacional en las mismas y que a menores niveles de activación ante la transición organizacional, mayores niveles de estrés ante la transición organizacional.

Siguiendo con la activación ante la transición organizacional, también tiene una correlación inversa promedio baja (-0.306) con respuestas ante situaciones de estrés, indicando esto que a mayores niveles de activación ante la transición organizacional, menores respuestas ante situaciones de estrés en los individuos y que a menores niveles de activación ante la transición organizacional, mayores respuestas ante situaciones de estrés en las personas.

Por último, existe una correlación directa promedio (0.458) entre los niveles de estrés ante la transición organizacional y las respuestas ante situaciones de estrés de los sujetos, por lo que se puede decir que a mayores niveles de estrés ante la transición organizacional, más respuestas ante situaciones estresantes por parte de los sujetos y que a menores niveles de estrés ante la transición organizacional, menos respuestas ante situaciones de estrés por parte de los sujetos.

A partir de estos resultados se puede deducir que no existe multicolinealidad entre las variables, por lo cual se puede realizar el análisis de regresión como base para el análisis de ruta con todas las variables propuestas.

Para verificar las relaciones planteadas en la hipótesis de investigación se realiza el análisis de regresión múltiple para cada una de las variables endógenas del modelo. Con respecto a la variable activación y estrés ante la transición organizacional se procedió a realizar el análisis para cada uno de los factores: activación y estrés por separado, para luego analizar los efectos de todas las variables del modelo sobre las respuestas ante situaciones de estrés.

La variable activación ante la transición organizacional es explicada por el 5.3% de variables predictoras del modelo (estado civil, cargo, tiempo desempeñando el cargo, personalidad y autoeficacia), encontrándose que estos valores son significativos ($F = 3.45$ y Sig. 0.00), según se observa en la tabla 3.

Tabla 3: Coeficientes de la variable activación ante la transición organizacional

Coeficiente de regresión R	Coeficiente de determinación R cuadrado	Coeficiente Ajustado	Error típico	Coeficiente de no determinación	F	Sig.
0.274	0.075	0.053	3.56	0.947	3.452	0.005

Variables predictoras: estado civil, cargo, tiempo, personalidad y autoeficacia.

Esta relación es explicada casi totalmente por la variable autoeficacia con un efecto bajo $\beta = 0.225$, y además indica que la variación de ésta, en un punto produce que la activación varíe en menos de uno ($b = 0.169$). Es decir que a medida que las personas aumentan un punto en cuanto a sus creencias de autoeficacia, aumenta en 0.169 la activación ante la transición organizacional. También se observa que las variables estado civil, cargo, tiempo en el cargo y tipo de personalidad tienen un efecto no significativo con respecto a la variable de activación ante la transición organizacional (ver tabla 4).

Tabla 4: Efectos de las variables predictoras sobre la activación ante la transición

Variable	b	error tip.	β eta	t	p
Estado Civil	-0.507	0.529	-0.066	-0.959	0.339
Cargo	-0.504	0.534	-0.067	-0.944	0.346
Tiempo	0.006	0.008	0.055	0.802	0.423
Personalidad	-0.062	0.056	-0.077	-1.126	0.261
Autoeficacia	0.169	0.050	0.225	3.378	*0.001

(* significancia al nivel de 0.05)

Con respecto a la variable estrés ante la transición organizacional (ver tabla 5) se puede observar que las variables predictoras del modelo (estado civil, cargo, tiempo desempeñando el cargo, personalidad y autoeficacia) explican el 4.9% del estrés ante la transición organizacional, siendo en este caso también, un valor significativo ($F = 3.247$ y Sig. 0.008).

Tabla 5: Coeficientes de la variable estrés ante la transición organizacional

Coeficiente de regresión R	Coeficiente de determinación R cuadrado	Coeficiente Ajustado	Error típico	Coeficiente de no determinación.	F	Sig.
0.266	0.071	0.049	5.04	0.951	3.247	0.008

Variables predictoras: estado civil, cargo, tiempo, personalidad y autoeficacia.

Como se observa en la tabla 6 el mayor aporte lo hace la variable creencia de autoeficacia con un efecto inverso bajo ($\beta = -0.209$), lo que indica que a mayores niveles en la creencia de autoeficacia de los individuos, menor es el estrés que presentan ante la transición organizacional. Puede observarse también que al aumentar en un punto la creencia de autoeficacia disminuye el estrés ante la transición organizacional en un margen bajo ($b = -0.022$).

En cuanto a la variable estado civil, no afecta significativamente al estrés ante la transición organizacional, lo que indica que la covariación que presentó desapareció (ver tabla 2). En cuanto a las variables cargo, tiempo en el cargo y tipo de personalidad se observa que también tienen un efecto no significativo con respecto a la variable de estrés ante la transición organizacional.

Tabla 6: Efectos de las variables predictoras sobre el estrés ante la transición

Variable	b	error tip.	β eta	t.	p
Estado Civil	-1.406	0.748	-0.129	-1.880	0.062
Cargo	0.190	0.756	0.018	0.251	0.802
Tiempo	0.007	0.011	0.048	0.699	0.485
Personalidad	-0.069	0.079	-0.060	-0.873	0.384
Autoeficacia	-0.221	0.071	-0.209	-3.136	*0.002

(* significancia al nivel de 0.05)

Para finalizar con la variable respuestas ante las situaciones estresantes, el efecto conjunto de las variables: estado civil, cargo, tiempo desempeñando el cargo, personalidad, autoeficacia, y activación y estrés ante la transición organizacional; explican el 26,8% de su varianza, valor que resulta altamente significativo ($F = 12.4$ y Sig. 0.000) como se observa en la tabla 7.

Tabla 7: Coeficientes de la variable respuestas ante situaciones de estrés

Coeficiente de regresión R	Coeficiente de determinación R cuadrado	Coeficiente Ajustado	Error típico	Coeficiente de no determinación	F	Sig.
0.540	0.291	0.268	15.01	0.732	12.379	0.000

Variables predictoras: estado civil, cargo, tiempo, personalidad, autoeficacia, activación y estrés.

En la tabla 8 se observa que las variables que muestran el mayor peso son: estado civil ($\beta = -0.137$), creencia de autoeficacia (-0.122), activación ante la transición organizacional (-0.166) y estrés ante la transición organizacional (0.394).

Tabla 8: Efectos de las variables predictoras sobre las respuestas ante situaciones de estrés

Variable	b	error tip.	β eta	t	p
Estado Civil	4.988	2.259	-0.137	2.208	*0.028
Cargo	1.724	2.258	0.048	0.764	0.446
Tiempo	0.045	0.032	0.084	1.388	0.167
Personalidad	-0.316	0.237	-0.081	-1.337	0.183
Autoeficacia	-0.439	0.219	-0.122	-2.008	*0.046
Activación	-0.798	0.299	-0.166	-2.668	*0.008
Estrés	1.339	0.211	0.394	6.335	*0.000

(* significancia al nivel de 0.05)

La variable que tiene la mayor influencia sobre las respuestas ante situaciones estresantes es el estrés ante la transición organizacional ($\beta = 0.394$), lo cual representa que a mayores puntuaciones de estrés ante la transición organizacional, mayores son

las respuestas ante situaciones de estrés, siendo esto altamente significativo ($t = 6.335$ y Sig. 0.000). Por otra parte, al aumentar el estrés ante la transición organizacional en un punto, las respuestas ante situaciones de estrés también aumentan en 1.339.

Siguiendo con las creencias de autoeficacia, ésta es una de las variables que mayor aporte tiene ya que presenta un efecto directo ($\beta = -0.122$) al que se le suma un efecto indirecto a través de la activación ante la transición organizacional ($\beta = -0.082$) y otro a través del estrés ante la transición organizacional ($\beta = -0.037$), siendo el efecto total de la creencia de autoeficacia sobre las respuestas ante situaciones de estrés de $\beta = 0.241$ (ver rutas en la figura 10). Para el efecto directo, al aumentar la medida de autoeficacia en un punto, las respuestas ante situaciones de estrés disminuyen en casi 0.5 puntos ($b = -0.439$).

Para la variable de activación ante la transición organizacional el aporte al ser inverso ($\beta = -0.166$), indica que a mayores niveles de activación ante la transición organizacional, las respuestas ante situaciones de estrés son menores. Estas varían para cada punto de activación en 0.798 puntos, de forma que cada vez que una persona aumenta un punto en los niveles de activación ante la transición organizacional, disminuyen en 0.798 puntos las respuestas ante situaciones de estrés.

Para finalizar, el estado civil es el que tiene menor influencia ($\beta = -0.137$) en las respuestas ante situaciones de estrés, sin embargo el pasar de un estado civil a otro significa casi cinco puntos de diferencia para la escala de respuestas ante situaciones estresantes, esto es, que los casados presentan 5 puntos por encima de los no casados en la escala de respuestas ante situaciones de estrés ($b = 4.988$).

Los resultados de los efectos obtenidos se presentan en el diagrama del modelo estructural propuesto, indicando los coeficientes de ruta que resultaron significativos:

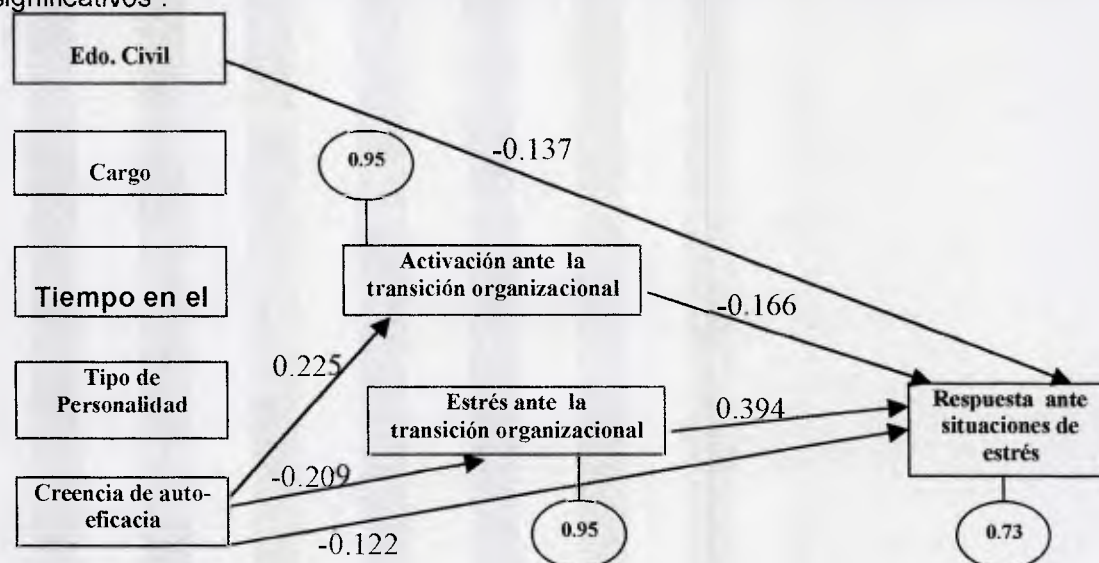


Figura 10: Diagrama de rutas definitivo de investigación

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

El objetivo de esta investigación fue relacionar diversas variables individuales (estado civil, cargo, tiempo en el cargo, creencias de autoeficacia y tipo de personalidad), el estrés y la activación que sufren los trabajadores bajo una condición de transición organizacional y las respuestas de estrés que ellos podrían generar al pasar por esta circunstancia.

Se encontró que las respuestas ante situaciones estresantes se ven influidas por el estado civil, la creencia de auto eficacia, el estrés y la activación ante la transición organizacional.

La frecuencia de respuestas de nivel cognoscitivo-subjetivo, vegetativo y motor, reportadas por los sujetos que conformaron la muestra, ante situaciones estresantes fueron bajas. Esto podría explicarse por lo encontrado en una serie de investigaciones según las cuales los componentes del estrés ante el cambio son la incertidumbre de hacia donde lleva el cambio y la separación del antiguo equipo de trabajo (Ashford, 1988; Ivancevich y Matteson 1989; Mirvis y Marks, 1992; Hammer y Champy, 1994; Cartwright y Cooper, 1996; Robbins, 1999 y Krallinger, 1999). Dado a que en esta organización, los individuos están acostumbrados a esas condiciones o son muy nuevos en el trabajo, no reportan entonces, respuestas de estrés.

A su vez, de las respuestas de los sujetos que integran la muestra, se deriva que los mimos presentan creencias de autoeficacia altas, y mientras más alta es la creencia de autoeficacia, más bajos son los niveles de estrés ante la transición organizacional y más bajas las respuestas que dan los individuos ante las situaciones de estrés. Además se encontró que los casados presentan mayores respuestas ante situaciones estresantes que los no casados.

Los niveles más altos de respuestas ante situaciones de estrés fueron dados, en esta muestra, por aquellas personas que tuvieron altos niveles de estrés ante la transición organizacional.

También se presentaron niveles altos de respuestas ante situaciones de estrés, en aquellas personas de la muestra que presentaron niveles bajos en la activación ante la transición organizacional y niveles bajos en las creencias de autoeficacia generalizada.

Para analizar estas relaciones se discutirá en términos de cada una de las variables propuestas en el modelo estructural.

En cuanto a las **respuestas de estrés ante situaciones estresantes**, se obtuvo que están afectadas por el estrés ante la transición organizacional, ya que en la medida en que una persona se encuentre estresada, mayor es la probabilidad de desarrollar respuestas de estrés, ya sean éstas de tipo emocional, físico o conductual tal como lo señala Selye (1960) y lo confirman Darley y cols., (1990).

Además, se observa que estas respuestas se ven afectadas por la activación que experimenta la persona ante la transición organizacional. Las personas con alta activación presentan menos respuestas ante situaciones de estrés. Esto se explica porque la activación representa un nivel óptimo de funcionamiento como lo señala Freeman (1940) en su estudio sobre nivel de ejecución y nivel de activación corporal.

Asimismo esta variable de respuestas ante situaciones de estrés, se encuentra afectada en esta muestra por las altas creencias de autoeficacia, de manera que las personas con altos niveles de creencias de autoeficacia, presentan pocas respuestas ante situaciones de estrés, lo cual puede explicarse debido a que piensan que poseen la capacidad para realizar las actividades de forma eficaz y se sienten tranquilas ante las demandas que se les presentan (Bandura, 1985).

Siguiendo con la variable de **estrés ante la transición organizacional** se encontró que a medida que disminuye la creencia de autoeficacia aumentan las respuestas de estrés ante la transición organizacional de manera que son las bajas creencias de autoeficacia la variable que tiene mayor efecto para explicar los altos niveles de estrés, esto podría ser porque las personas al creer que no poseen las capacidades necesarias para afrontar los retos en un ambiente de competencia, donde sobrevive el más apto en la organización, aumenta en ellas el temor ante la incertidumbre de perder el trabajo (Ashford, 1988; Cartwright y Cooper, 1996; Jex y Bliese, 1999).

Con respecto a la variable **activación ante la transición organizacional** se encontró que las personas con alta activación presentan a su vez altas creencias de autoeficacia. Esta activación podría explicarse debido a que los sujetos creen que es probable que tengan éxito al cumplir con sus responsabilidades en el trabajo, lo cual concuerda con lo dicho por Bandura y Walters (1985).

Para la variable **tipo de personalidad**, se encontró que no explica ninguna de las relaciones propuestas en la hipótesis con las respuestas ante situaciones de estrés, y de estrés y activación ante la transición organizacional, lo cual es contrario a lo encontrado en las investigaciones reportadas que la personalidad tipo A es un predictor del estrés en el trabajo (Abush y Burkehead, 1984; Dailey y cols., 1986; Kahn y Byosiére, 1991).

Esto pudiera apoyarse en lo dicho por Eysenck (1966) que las dimensiones del tipo de personalidad son arbitrarias por lo que no pueden catalogarse como puras, o a lo afirmado por Kahn y Byosiére, (1991) quienes encontraron efectos combinados, explicando que ocurrían en las investigaciones en que se relacionaba la conducta tipo A con estresores psicosociales, tales como una pobre relación interpersonal.

Esto podría ser lo que ocurre en esta muestra, debido a la historia interna de la institución donde tuvo lugar el estudio, puesto que aunque presentan diferencias en el tipo de personalidad, los trabajadores ya están acostumbrados a los múltiples cambios laborales, lo que pudiese haber generado una inmunidad al estrés.

Finalmente, también se observa una tendencia a que las personas con personalidad tipo A se desempeñen en cargos ejecutivos lo que pudiera deberse a un sesgo muestral.

Continuando con la variable **tiempo desempeñando el cargo**, tampoco tiene significación al relacionarla con las variables planteadas en la hipótesis (respuestas ante situaciones de estrés, estrés y activación ante la transición organizacional), lo cual pudiera ser debido a la gran dispersión que presentó la muestra.

Asimismo, la variable **cargo**, no se encontró significativa al relacionarla con las variables planteadas en la hipótesis (respuestas ante situaciones de estrés, estrés y activación ante la transición organizacional), lo cual pudiera ser explicado porque la clasificación se hizo en base al organigrama de la institución, dejando de lado la clasificación por departamento al que pertenecían las personas, lo cual pudo haber hecho la diferencia.

Aunque se observa una tendencia a que las personas que ocupan cargos de ejecutivos tienen mayor tiempo desempeñando sus cargos, lo que podría deberse a que los beneficios laborales de los ejecutivos son mejores que los de los empleados y por ello hay menor rotación en los primeros (Sherman y cols., 1999).

Para terminar, se encontró que el **estado civil** afecta a las respuestas de los individuos ante situaciones de estrés. En este caso, los casados (1), presentan mayores respuestas ante situaciones de estrés que los no casados (2); lo cual podría deberse a lo reportado por la investigación de Meneses y otros (1999), donde encontraron que para las mujeres los estresores más frecuentes y de mayor intensidad, son especialmente aquellos conectados con las relaciones de pareja, con los hijos o con algún otro miembro de la familia; así como también a las responsabilidades económicas.

También es de hacer notar que se observa una tendencia a que las personas que tienen mayor tiempo en el cargo sean casadas y a que las que menor tiempo llevan desempeñando el cargo sean no casadas. Esto podría deberse a que las responsabilidades económicas con la familia los hacen realizar mayores esfuerzos para adaptarse a la organización de manera de conservar sus puestos (Robbins, 1999).

Asimismo, existe una tendencia a que las personas casadas sean ejecutivas, mientras que las personas no casadas son empleados, lo que podría ser porque las personas casadas tienen mayor apoyo social lo que los incentiva a llegar a posiciones más altas en sus trabajos.

Por último, se encontró que la variable estado civil no tiene un efecto significativo al relacionarla con las variables de estrés y activación ante la transición organizacional, esto pudiese ser entendido por lo antes mencionado con respecto a la inmunidad al estrés.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

De acuerdo a los resultados obtenidos, se puede concluir que las respuestas ante situaciones estresantes se ven influidas por el estado civil, las creencias de autoeficacia, el estrés y la activación ante la transición organizacional.

Las personas que presentan mayores cantidades de respuestas ante situaciones estresantes son las casadas, las que tienen creencias de autoeficacia baja, las que están estresadas ante la transición organizacional y las que se encuentran poco activadas ante la transición organizacional.

También se puede concluir que las personas que presentan estrés ante la transición organizacional, son aquellas que presentan bajos niveles de autoeficacia.

Por último, la activación ante la transición organizacional se presenta cuando las personas poseen altas creencias de autoeficacia.

Se recomienda para investigaciones posteriores que para la variable cargo, se tomen en cuenta la diferenciación por departamentos y no únicamente el hecho de ser ejecutivos o empleados.

También es recomendable incluir la variable sexo para establecer cómo influye en el estrés ante la transición organizacional.

Para finalizar, sería conveniente repetir la investigación en una organización que no presente una historia de múltiples cambios organizacionales, como es el caso, para verificar la hipótesis de inmunidad al estrés debido a la historia de la institución.

BIBLIOGRAFÍA

Abush, R., & Burkhead, E. (1984). Job stress in midlife working women: Relationships among personality type, job characteristics, and job tension. *Journal of Counseling Psychology*. 31, 36-44.

Aguayo, F. y Lama, J. (1998). Estrés ocupacional: una perspectiva ergonómica y su protección en el diseño organizacional. *Boletín Digital FH: Artículo.18*. <http://www.tid.es/presencia/boletin/bole18/art004.htm> (2 Septiembre 2000).

Arcas, S. y Cano, V. (1999). Procesos cognitivos en el trastorno de ansiedad generalizada, según el paradigma del procesamiento de la información. *Psicología.COM (Online)*, 3, 1, 145. http://www.psiquiatria.com/psicologia/vol3num1art_6.htm (7 Enero 2000)

Armas, M. (2000). Banca busca eficiencia al fusionarse. *Noticias en eluniversal.com* <http://noticias.eluniversal.com/2000/09/25/17201AA.shtml> (15 Febrero 2001).

Arnau, J. (1990). *Psicología experimental: un enfoque metodológico*. México: Trillas.

Ashford, S. (1988). Individual strategies for coping with stress during organizational transitions. *Journal of applied behavioral science*. 24, (1), 19-36.

Bagés, N. (Ed.). (2000). *Psychosocial Risk Factors and Coronary Heart Disease. Type A and Vital Exhaustion in Venezuela*. 72-85. Caracas: Universidad Simón Bolívar.

Bagés, N.; Warwick-Evans, L. and Falger, P. (1996) Differences between informants about Type A, anger expression, and social support and the relationship with blood pressure. *Psychology and Health*. 12, 453-465.

Bandura, A. (1977). *Social learning theory*. New York: Prince Hall.

Bandura, A. (1982). Self-efficacy mechanism in human agency. *American Psychologist*. 37, (2), 122-147.

Bandura, A. y Walters, R. (1985). *Aprendizaje social y desarrollo de la personalidad*. (8º edición). España: Alianza Universidad.

Belloch, A.; Sandín, B. y Ramos, F. (1995). *Manual de psicopatología*. Vol. 2. España: McGraw-Hill.

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.

Briones, G. (1998). **Métodos y Técnicas de Investigación para las Ciencias Sociales**. México: Trillas.

Canino, E y Granel, E. (1990). Prevalencia de factores de riesgo, asociados a la hipertensión arterial en un grupo de jóvenes. **Comportamiento**, 1, (2), 35-50. Caracas. Universidad Simón Bolívar.

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.; Groeger, C. y Micale, D. (1996). Evaluación integral del estrés en el contexto laboral: Proposición de un modelo. **Revista Interamericana de Psicología Ocupacional**, 15 (1), 11-22.

Canino, E.; Groeger, C. y Robles, J. (1994). Adaptación del cuestionario de excitabilidad individual: Confiabilidad, análisis de ítem y estructura factorial. **Argos**, 19, 43-65. Caracas: Universidad Simón Bolívar.

Caplan, R., & Jones, K. (1975). Effects of workload, role ambiguity, and Type A personality on anxiety, depression, and heart rate. **Journal of Applied Psychology**, 60, (6), 713-719.

Cartwright, S., & Cooper, C. (1996). **Managing Mergers, Acquisitions & Strategic Alliances. Integrating People and cultures**. Great Britain: MPG Books Ltd, Bodmin, Cornwall.

Cattell, R., & Sheier, I. (1961). **The Meaning and Measurement of Neuroticism and Anxiety**. Madrid: Pirámide.

Chesney, M.; Eagleston, J., & Rosenman, R. (1980). Type A structured interview: a behavioral assesment in the rough. **Journal of Behavioral Assessment**, 2, 255-272.

Cofer, C. (1972). **Motivación y emoción**. España: Desclée de Brouwer.

Cox, T. (1978). **Stress**. Baltimore: University Park Press.

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

Dailey, R., Ickinger, W., & Coote, E. (1986). Personality and role variables as predictors of tension discharge rate in tree samples. **Human relations**, 39, (11), 991-1004.

Darley, J.; Glucksberg, S. y Kinchla, R. (1990). **Psicología**. (4ta Ed.). México: Prentice Hall.

Dollard, J., & Miller, N. (1950). **Personality and Psychotherapy: an analysis in terms of learning, thinking and culture**. New York: Mc Graw-Hill.

El Nacional. (2001, Enero 27). **Publicidad: Notificación de la fusión**. B/6.

El Universal. (2000, julio 19). **Noticias en eluniversal.com**
<http://noticias.eluniversal.com/2000/07/19/19204CC.shtml> (01 Noviembre 2000).

Evans, G.; Palsane, M., & Carrere, S. (1987) Type A Behavior and occupational stress: A cross-cultural study of Blue-Collar workers. **Journal of Personality and Social Psychology**. 52, (5), 1002-1007.

Eysenck, H. (1966) Factor theory psychology: a dimensional approach to personality. En Sahakian, W. (Ed), **Psychology of personality: readings in Theory**. U.S.A.: Rand Mc Nally & Company.

Eysenck, H. (1971). **Estudio científico de la personalidad**. (2da. Edición). Argentina: Paidós.

Fenwick, R., & Tausig, M. (1994). Job stress. **Journal of Health and Social Behavior**. 35, 266-282.

Fischer, D., & Donatelli M. (1987). A measure of stress and arousal: Factor structure of the stress adjective checklist. **Educational and Psychological Measurement**. 47, 425-435.

Font, A. (1991). Relaciones entre expectativas de resultado teórico, expectativa de resultado referencial, y expectativa de autoeficacia. **Revista Latinoamericana de Psicología**. 23, (1), 53-69.

Freeman, G. (1940). The Relationship Between Performance Level and Bodily Activity Level. **Journal of Experimental Psychology**. 26, 602-608.

Freud, S. (1997). **Inhibición, síntoma y angustia**. Tomo LXLV. (Traducción de L. Lopez – Ballesteros y de Torres. Ordenación y revisión de Jacobo Numhauser Tognola. España: Biblioteca Nueva. (Trabajo originalmente publicado en 1925).

Freud, S. (1997). **La neurastenia y la neurosis de angustia**. Tomo IX. (Traducción de L. López – Ballesteros y de Torres. Ordenación y revisión de Jacobo Numhauser Tognola. España: Biblioteca Nueva. (Trabajo originalmente publicado en 1894).

Friedman, M., & Rosenman, R. (1974). **Type A Behavior and Your Heart**. New York: Knopf.

Gardner, D., & Pierce, J. (1998). Self-esteem and self-efficacy within the organizational context. An empirical examination. **Group & Organization Management**. 23, (1), 48-70.

Garst, H., Frese, M., & Molenaar, P. (2000). The temporal factor of change in stressor-strain relationships: a growth curve model on a longitudinal study in East Germany. **Journal of applied psychology**. 85, (3), 417-438.

Glass, D. (1977) Stress, Behavior Patterns and Coronary Disease. ***American Scientist***. 65, 177-187.

Godding, P., & Glasgow, R. (1985). Self-efficacy and Outcome Expectations as Predictor of controlled Smoking Status. ***Cognitive Therapy and Research***. 9, 583-590.

Günther, K. y Huber, M. (1986) ***Stress y Conflicto***. Madrid: Paraninfo.

Hammer, M. y Champy, J. (1994). ***Reingeniería***. Colombia: Norma.

Hellriegel, D.; Slocum, J., & Woodman, R. (1998). ***Organizational behavior***. U. S. A: International Thomson Publishing.

Holmes, T., & Rahe, R. (1967). The Social Readjustment Rating Scale. ***Journal of Psychosomatic Research***. 2, 213-218.

Hull, C. (1943). ***Principles of Behavior: an introduction to behavior theory***. New York: Appleton Century Crofts.

Ivancevich, J. y Matteson, M. (1989). ***Estrés y trabajo. Una perspectiva gerencial***. México: Trillas.

Jamal, M. (1990). Relationship of job stress and Type-A Behavior to employees' job satisfaction, organizational commitment, psychosomatic health problems, and turnover motivation. ***Human Relations***. 43, (8), 727-738.

Jex, S., & Bliese, P. (1999). Efficacy Beliefs as a moderator of the impact of work – related stressors: A multilevel study. ***Journal of Applied Psychology***. 84 (3). 349-361.

Kahn., & Byosiére, (1991) Stress in organizations. En Dunnette. M., & Hogh, L. (1991). ***Hand book of Industrial y Organizational Psychology***. (2da Ed.) California: Consulting Psychologist Press, Inc.

Kerlinger, F. (1988). ***Investigación del comportamiento***. México: McGraw-Hill.

King, G.; Burrows, G., & Stanley, G. (1983). Measurement of stress and arousal: Validation of the stress / arousal adjective checklist. ***British Journal of Psychology***. 74, 473-479.

Krallinger, J. (1999). ***Fusiones y Adquisiciones de Empresas***. México: Mc Graw Hill.

Kroes, w., Margolis, B., & Hurrell, J. (1974). Job Stress in Policemen. ***Journal of Police Science and Administration***. 2, 145-155.

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

Lemus, N. y Linares, I. (1988). ***Stress Ocupacional. Estudio de Caso en una Empresa Automotriz Venezolana.*** Trabajo no publicado. Universidad de Carabobo: Venezuela.

Mackay, C.; Cox, T.; Burrows, G., & Lazzerini, T. (1978). An inventory for the measurement of self-reported stress and arousal. ***British Journal of Social and Clininal Psychology.*** 17, 283-284.

Mankeliunas, M. (1987). ***Psicología de la motivación.*** México: Trillas.

May, R. (1958). ***Contributions of Existential Psychotherapy.*** New York: Basic Books.

Mirvis, P., & Marks, M. (1992). ***Managing The Merger. Making it Work.*** New Jersey: Prentice Hall.

Meneses, R.; Feldman, L. y Chacón, E. (1999). Estrés, apoyo social y salud en la mujer con roles múltiples. ***Revista interamericana de psicología.*** 33, (1), 109-132.

Peña, G. (1992) ***El proceso de investigación empírica.*** Monografía no Publicada. Caracas: Universidad Central de Venezuela.

Ramallo, M. (2000, Sept. 03). ***El agotamiento provoca empleados tristes y agresivos - El estrés causa ausentismo y accidentes.*** Caracas : Diario El Nacional. P. E/8.

Rivas, F. (1988). ***Psicología Vocacional: Enfoques del Asesoramiento.*** España: Morata.

Robbins, S. (1996). ***Comportamiento Organizacional. Teoría y Práctica.*** (7ma. Edición). México: Prentice Hall.

Robbins, S. (1999). ***Comportamiento Organizacional.*** (8va. Edición) México: Prentice Hall.

Robles, J. (1999). ***Introducción al análisis de rutas.*** Manuscrito no publicado. Caracas: Escuela de Psicología Universidad Católica Andrés Bello.

Rohrmann, S.; Hennig, J., & Netter, P. (1999). Changing psychobiological stress reactions by manipulating cognitive processes. ***International Journal of Psychophysiology.*** 33, 149-161.

Schabracq, M., & Cooper, C. (1998). Toward a phenomenological framework for the study of work and organizational stress. ***Human relations.*** 51, (5), 625-645.

Schachter, S., & Singer, J. (1962). Cognitive, Social and Psychological Determinants of Emotional State. ***Psychological Review.*** 69, 379-399.

Schneider, B.; Brief, A., & Guzzo, R. (1996). Creating a climate and culture for sustainable organizational change. *Organizational Dynamics*. 24, (4), 7-19.

Schwarzer, R.; Bäßler, J.; Kwiatek, P.; Schröder, K., & Zhang, J. (1996). The Assessment of Optimistic Self-Beliefs: Comparison of the German, Spanish, and Chinese Versions of the General Self-Efficacy Scale. *Applied Psychology*.
http://www.fu-berlin.de/gesund/gesu_engl/lingua5.htm (2 Septiembre 2000).

Sehgal, M. (1999). Self-efficacy, stress and health: A cross-gender perspective. *Psychological abstracts*. 17462.

Selye, H. (1960). *La tensión en la vida (el stress)*. Argentina: Fabril.

Sherman, A.; Bohlander, G., & Snell, S. (1999). *Administración de recursos humanos*. México: International Thomson.publishing.

Sierra, B. (1991). *Técnicas de Investigación Social. Teoría y ejercicios*. Madrid: Paraninfo

Smith, R. ; Sarason, B., & Sarason, I. (1982). *Psicología: Fronteras de la Conducta*. México: Harla.

Soto, R. y Vicuña, J. (1997). *Cultura Organizacional y nivel de estrés en sujetos que desempeñan cargos medios*. Tesis de Licenciatura no publicada. Caracas: Universidad Católica Andrés Bello.

Thiel, H., Parker, D., & Bruce, T. (1973). Stress Factors and The Risk of Myocardial Infarction. *Journal of Psychosomatic Research*. 17, 43-57.

Valadez, A. (1997). Efectos del estrés: un análisis descriptivo. *Revista Interamericana de Psicología*, 32 (1). 73-94.

Velutini, B. (2001/9/02). Tasas de interés. Situación de la banca. Proyecto de Ley del BCV. Fusiones bancarias. *Globovisión.com (Online) en Cuentas Claras*.
<http://www.globovision.com/programas/cuentas.claras/cuentasclaras230201.shtml> (7 Marzo 2001).

Walkley, R. (2000). Self-Efficacy in Health Related Behavior Change *Division of Nutritional Sciences Cornell University*.
http://www.fuberlin.de/gesund/skalen/pro_span.htm (2 Septiembre 2000).

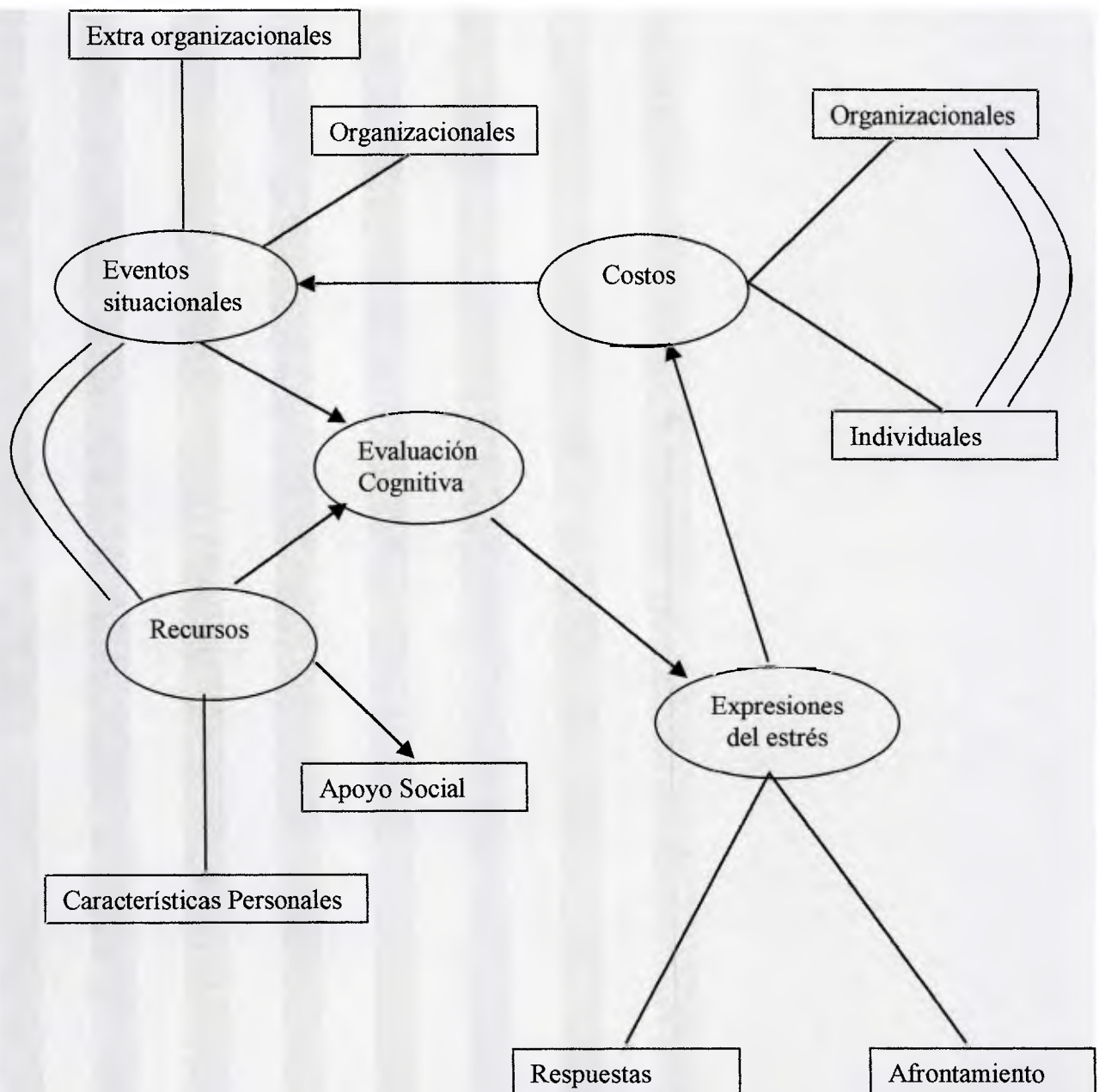
Wolf, W. (1965). *Introducción a la Psicopatología*. México: Fondo de cultura Económica.

Zegans, L. (1982). Stress and the development of somatic disorders. En *Handbook of stress*: Theoretical and clinical aspects. New York: Free Press.

ANEXOS

ANEXO A

**Modelo integral de evaluación del estrés en el contexto laboral
propuesto por Canino, Groeger y Micale (1996)**

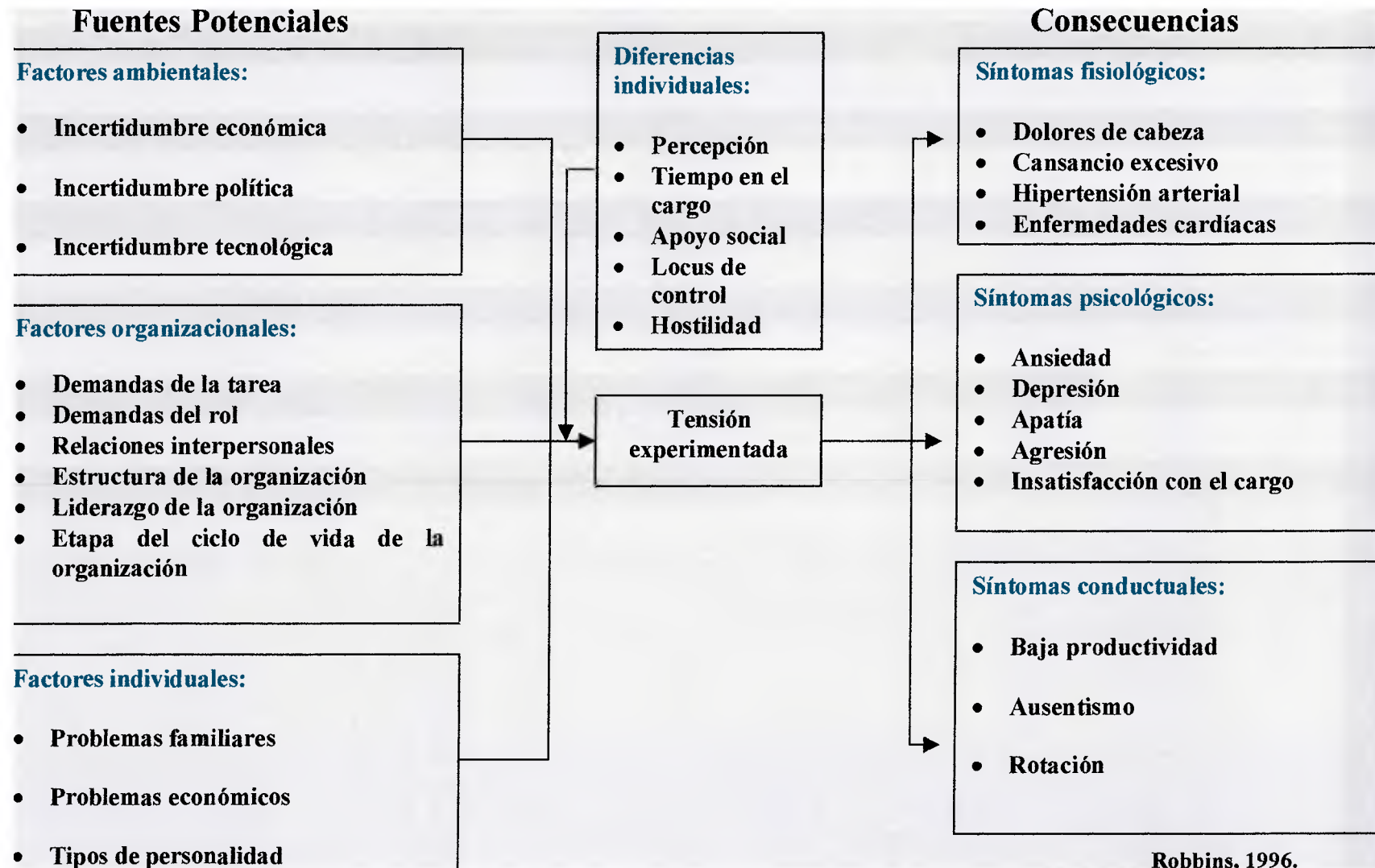


Canino, Groeger y Micale, 1996.

ANEXO B

Modelo de Tensión de Robbins (1996)



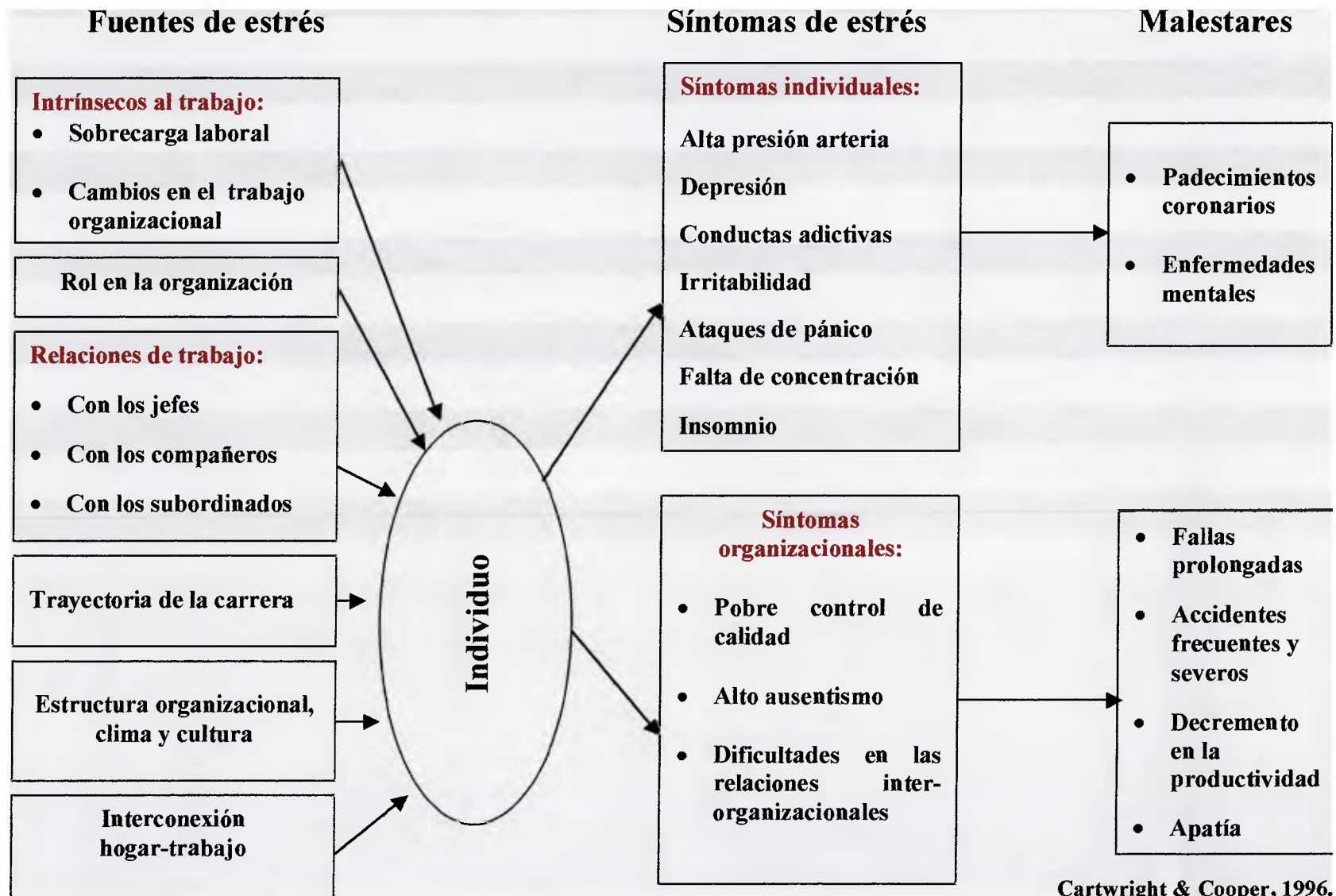


Robbins, 1996.

Anexo C

Modelo de las fuentes de estrés ocupacional de Cartwright y Cooper (1996)

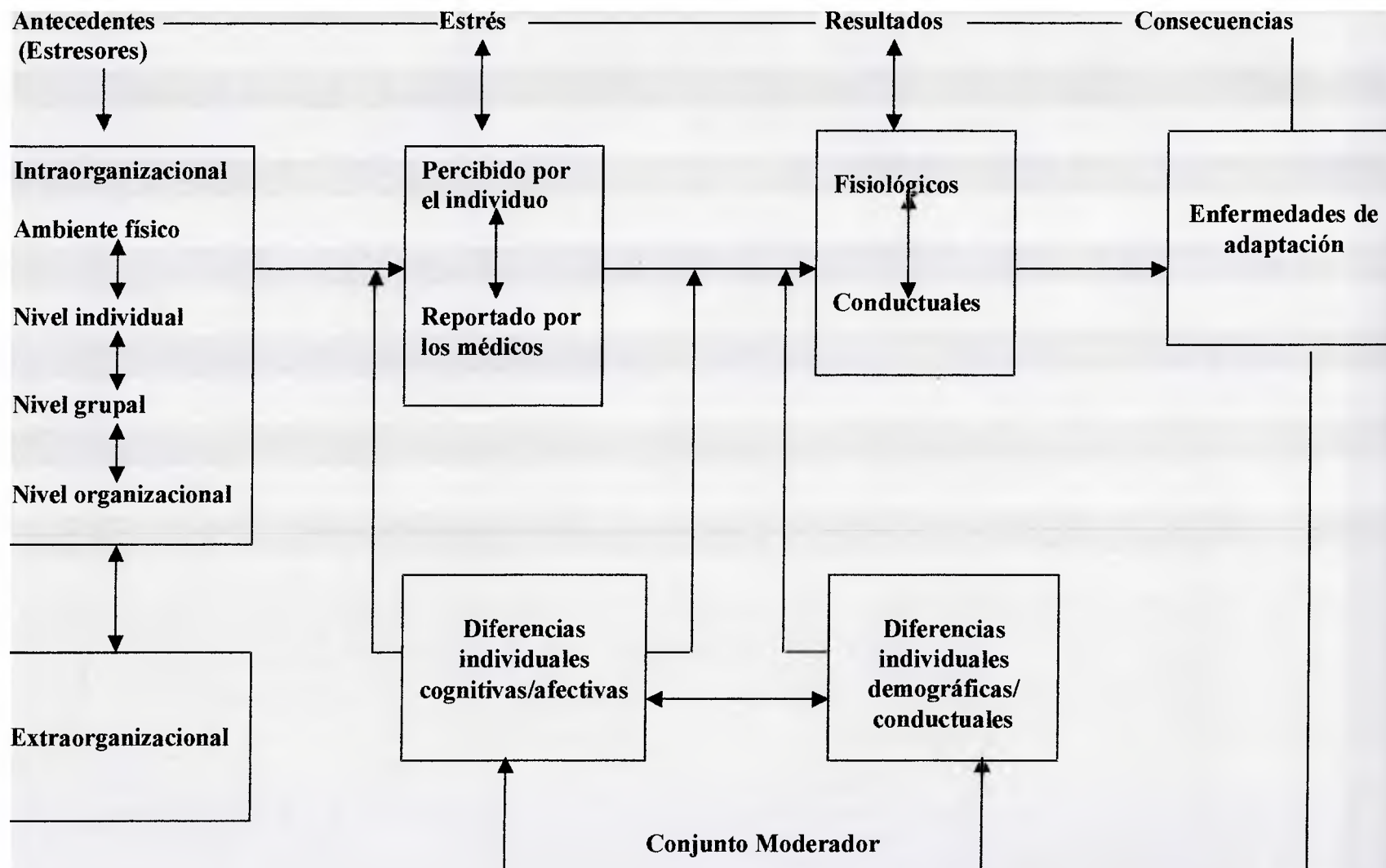




Cartwright & Cooper, 1996.

ANEXO D

**Modelo para la investigación del estrés ocupacional
de Ivancevich y Matteson (1989)**



ANEXO E

Instrumentos



ENCUESTA DE DATOS

El siguiente cuestionario tiene como objetivo la recolección de datos para un estudio que está siendo realizado por estudiantes de Psicología de la Universidad Católica Andrés Bello, como parte de la investigación de la tesis de grado. La finalidad del mismo es explorar las relaciones entre el estado civil, el cargo, la experiencia, la creencia de auto-eficacia, la transición organizacional, la personalidad y las respuestas ante situaciones estresantes de los trabajadores.

Su participación y colaboración es sumamente importante, de tal manera que la información que Usted suministre se sumará a la de muchos otros, la cual será usada solo con fines de investigación. Además este cuestionario es anónimo, por lo que esperamos que la información sea lo más honesta posible ya que la confidencialidad de los datos queda garantizada.

Parte 1. _ Instrucciones:

Según sea el caso, marque sus respuestas con una **X** o responda a las preguntas en los espacios correspondientes.

1. Edad: _____ 2. Sexo: M. _____ F. _____ 3. Estado Civil: C___ S___ D___ V___	4. Marque una equis (X) en el cargo que desempeña actualmente: Alto ejecutivo (Vicepresidentes y Gerentes): _____ Ejecutivo medio (Jefe de dpto., coordinadores, superv.): _____ Empleados (no tiene personal a su cargo) _____ 5. Tiempo que lleva desempeñando este cargo: _____
--	---

Parte 2. _ Instrucciones:

En esta parte se presentan una serie de afirmaciones. Cada una está seguida por una escala, para que Ud. marque la respuesta que más se ajuste a su caso personal. Por favor, **conteste de acuerdo a como son las cosas para Ud. y no a como querría que fueran.**

Marque sus respuestas con una **X** en la columna correspondiente a cada afirmación, en donde:

1	2	3	4
Si, siempre o completamente de acuerdo	Con frecuencia o bastante de acuerdo	Algunas veces o ligeramente en desacuerdo	No, nunca o totalmente en desacuerdo

	1	2	3	4
1. Disfruto la competencia en mi trabajo.				
2. Soy una persona ambiciosa.				
3. Suelo hacer más de dos cosas a la vez.				
4. Soy una persona relajada y fácil de llevar.				
5. Me gusta terminar de hacer las cosas lo mas rápido posible.				

**ASEGURESE DE RESPONDER TODAS LAS PREGUNTAS
MUCHAS GRACIAS POR SU VALIOSA COLABORACIÓN**

Marque sus respuestas con una **X** en la columna correspondiente a cada afirmación, en donde:

1	2	3	4
Si, siempre o completamente de acuerdo	Con frecuencia o bastante de acuerdo	Algunas veces o ligeramente en desacuerdo	No, nunca o totalmente en desacuerdo

	1	2	3	4
6. Me irrito cuando voy detrás de un carro que va muy lento.				
7. Hablo muy rápidamente.				
8. Mis gestos son enfáticos.				
9. Suelo andar con el ceño arrugado.				
10. Muchas veces digo las cosas en forma explosiva.				

Parte 3._ Instrucciones:

Marque la respuesta que más se ajuste a su caso personal. Por favor, **conteste de acuerdo a como son las cosas para Ud. y no a como querría que fueran.**

Marque sus respuestas con una **X** en la columna correspondiente a cada afirmación, en donde:

1	2	3	4
incorrecto	apenas cierto	más bien cierto	cierto

	1	2	3	4
1. Puedo encontrar la manera de obtener lo que quiero aunque las circunstancias se me opongan.				
2. Puedo resolver problemas difíciles si me esfuerzo lo suficiente.				
3. Me es fácil persistir en lo que me he propuesto hasta llegar a alcanzar mis metas.				
4. Tengo confianza en que podría manejar eficazmente acontecimientos inesperados.				
5. Gracias a mis cualidades y recursos puedo superar situaciones imprevistas.				
6. Cuando me encuentro en dificultades puedo permanecer tranquilo/a porque cuento con las habilidades necesarias para manejar situaciones difíciles.				
7. Venga lo que venga, por lo general soy capaz de manejarlo.				

**ASEGURESE DE RESPONDER TODAS LAS PREGUNTAS
MUCHAS GRACIAS POR SU VALIOSA COLABORACIÓN**

1 incorrecto	2 apenas cierto	3 más bien cierto	4 cierto
-----------------	--------------------	----------------------	-------------

	1	2	3	4
8. Puedo resolver la mayoría de los problemas si me esfuerzo lo necesario.				
9. Si me encuentro en una situación difícil, generalmente se me ocurre qué debo hacer.				
10. Al tener que hacer frente a un problema, generalmente se me ocurren varias alternativas de cómo resolverlo.				

Parte 4._ Instrucciones:

El siguiente cuestionario está conformado por una serie de adjetivos que describen estados de ánimo. Para responder debe marcar con una equis (X) una de cuatro categorías disponibles para cada ítem. Dichas categorías son: Definitivamente sí (Def. sí); probablemente sí (prob. sí), probablemente no (prob. no), Definitivamente no (Def. no)
Ejemplo:

¿Cómo se siente Ud. generalmente, ante los procesos de cambio y transición?

ITEM	Def. sí	Prob. sí	Prob. no	Def. no
1. Calmado	X			

En este ejemplo la persona marcó una equis (X) en definitivamente sí, es decir que las situaciones de cambio lo hacen sentir, generalmente calmado.

A continuación se presenta una tabla de respuestas. **Por favor conteste a los 17 ítems con relación a la misma pregunta con honestidad.** No existen respuestas correctas o incorrectas; los resultados son totalmente confidenciales.

¿Cómo se siente Ud. generalmente, ante los procesos de cambio y transición?

ITEM	Def. sí	Prob. sí	Prob. no	Def. no
1. Calmado				
2. Cómodo				
3. Inquieto				
4. Preocupado				
5. Afligido				
6. Rígido				
7. Tenso				
8. Relajado				
9. Molesto				
10. Activo				

ASEGURESE DE RESPONDER TODAS LAS PREGUNTAS
MUCHAS GRACIAS POR SU VALIOSA COLABORACIÓN

ITEM	Def. si	Prob. si	Prob. no	Def. no
11. Vigoroso				
12. Vivo				
13. Perezoso				
14. Energético				
15. Alerta				
16. Pasivo				
17. Excitado				

Parte 5._ Instrucciones:

A continuación se presenta una Escala que contiene un listado de diferentes conductas y reacciones que pueden aparecer en un momento dado. Lea con atención y verifique con exactitud con que frecuencia ha observado en usted mismo las reacciones o manifestaciones indicadas.

Marque sus respuestas con una **X** en la columna correspondiente a cada afirmación:

	Nunca	A veces	A menudo	Frecuentemente
01. Tendencia a los calambres				
02. Perturbaciones digestiva				
03. Soñar despierto, distraído				
04. Sequedad de la boca				
05. Respiración entrecortada				
06. Rodillas débiles en determinadas situaciones				
07. Tartamudeo				
08. Sensación de que "esto es demasiado para mí"				
09. Sentirse tenso				
10. Excesiva sudoración				
11. Dolor en la nuca y hombros				
12. No saber escuchar.				
13. Incapacidad para relajarse				
14. Interrupción del pensamiento, de las ideas				

ASEGURESE DE RESPONDER TODAS LAS PREGUNTAS
MUCHAS GRACIAS POR SU VALIOSA COLABORACIÓN

	Nunca	A veces	A menudo	Frecuentemente
15. Estremecimiento de determinadas áreas musculares				
16. Olvidar, no saber donde se puso algo, seleccionar erróneamente, oír erróneamente				
17. Arritmia cardíaca, palpitaciones irregulares				
18. Sensación de miedo				
19. Taquicardia				
20. Agotamiento físico rápido				
21. Muy sensible a la luz, fotosensibilidad				
22. Falta de apetito				
23. Ruborizarse				
24. Dolor en la espalda y riñones				
25. Perder el hilo de las ideas				
26. Ardor de estómago, acidez				
27. Perturbaciones gástricas				
28. Temblor de párpados				
29. Falta repentina de memoria				
30. Mal humor depresivo				
31. Intranquilidad interior				
32. Frecuentes ganas de orinar				
33. Dolor o tensión en el pecho				
34. Pinchazos o punzadas en el corazón				
35. Asustarse				
36. Dolores al moverse				
37. Escalofríos o calores repentinos				
38. Ideas fijas o recurrentes				
39. Manos o pies fríos				
40. Temblor en todo el cuerpo				

**ASEGURESE DE RESPONDER TODAS LAS PREGUNTAS
MUCHAS GRACIAS POR SU VALIOSA COLABORACIÓN**

	Nunca	A veces	A menudo	Frecuentemente
41. Distraerse fácilmente				
42. Dolor en brazos y piernas				
43. Perturbaciones del sueño				
44. Dolor de cabeza por ambos lados				
45. Siempre el mismo circuito de ideas antes de dormirse				
46. Temblor al elevar cargas normales				
47. Cavilar pensar y darle vuelta a las cosas				
48. Despertarse muy fatigado				
49. Dificultades para concentrarse				
50. "Huida de ideas"				
51. Sensación de vértigo				

**ASEGURESE DE RESPONDER TODAS LAS PREGUNTAS
MUCHAS GRACIAS POR SU VALIOSA COLABORACIÓN**

ANEXO F

Primer estudio piloto

ENCUESTA

El siguiente cuestionario tiene como objetivo la recolección de datos para un estudio que está siendo realizado por estudiantes de Psicología de la Universidad Católica Andrés Bello, como parte de la investigación del proyecto de tesis. La finalidad del mismo es explorar las relaciones entre el estado civil, el cargo, la experiencia, la creencia de auto-eficacia, la transición organizacional, la personalidad y las respuestas ante situaciones estresantes de los trabajadores.

Su participación y colaboración es sumamente importante, de tal manera que la información que Ud suministre se sumará a la de muchos otros, la cual será usada solo con fines de investigación. Además este cuestionario es anónimo, por lo que esperamos que la información sea lo más honesta posible ya que la confidencialidad de los datos queda garantizada.

A continuación se solicitarán una serie de datos importantes por lo que agradecemos su mayor sinceridad al responder.

Marque sus respuestas con una **X** en la columna correspondiente a cada afirmación, en donde:

1	2	3	4
incorrecto	apenas cierto	mas bien cierto	cierto

	1	2	3	4
1. Puedo encontrar la manera de obtener lo que quiero aunque alguien se me oponga.				
2. Puedo resolver problemas difíciles si me esfuerzo lo suficiente.				
3. Me es fácil persistir en lo que me he propuesto hasta llegar a alcanzar mis metas.				
4. Tengo confianza en que podría manejar eficazmente acontecimientos inesperados.				
5. Gracias a mis cualidades y recursos puedo superar situaciones imprevistas.				
6. Cuando me encuentro en dificultades puedo permanecer tranquilo/a porque cuento con las habilidades necesarias para manejar situaciones difíciles.				
7. Venga lo que venga, por lo general soy capaz de manejarlo.				
8. Puedo resolver la mayoría de los problemas si me esfuerzo lo necesario.				
9. Si me encuentro en una situación difícil, generalmente se me ocurre qué debo hacer.				
10. Al tener que hacer frente a un problema, generalmente se me ocurren varias alternativas de cómo resolverlo				

Instrucciones:

El siguiente cuestionario está conformado por una serie de adjetivos que describen estados de ánimo. Para responder debe marcar con una equis (x) en solo una de cuatro categorías disponibles para cada ítem. Dichas categorías son:

- Definitivamente sí
- Tal vez sí
- No se
- Definitivamente no

Ejemplo:

¿Cómo lo hacen sentir generalmente la transición por la que pasa actualmente la institución?

ITEM	Definitivamente sí	Tal vez sí	No se	Definitivamente no
1. Calmado	X			

En este ejemplo la persona marcó una equis (X) en definitivamente sí, es decir que la transición por la que pasa la institución lo hacen sentir, generalmente calmado.

A continuación se presenta una tabla de respuestas. Por favor conteste a todas las preguntas y sea honesto. No existen respuestas correctas o incorrectas; los resultados son totalmente confidenciales.

¿Cómo lo hace sentir generalmente, la transición por la que pasa actualmente la institución?

ITEM	Definitivamente Si	Tal vez sí	No se	Definitivamente No
1. Calmado				
2. Satisfecho				
3. Cómodo				
4. Inquieto				
5. Preocupado				
6. Afligido				
7. Rígido				
8. Tenso				
9. Relajado				
10. Molesto				
11. Activo				
12. Vigoroso				
13. Vivo				
14. Somnoliento				
15. Perezoso				
16. Energético				
17. Alerta				
18. Cansado				
19. Pasivo				
20. Excitado				

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

		Mean	Std Dev	Cases
1.	AU1	3,3158	,8693	57,0
2.	AU10	3,5965	,6228	57,0
3.	AU2	3,7719	,5981	57,0
4.	AU3	3,6491	,6121	57,0
5.	AU4	3,4912	,7102	57,0
6.	AU5	3,6140	,5902	57,0
7.	AU6	3,2456	,8298	57,0
8.	AU7	3,3158	,7358	57,0
9.	AU8	3,6316	,7229	57,0
10.	AU9	3,5263	,8041	57,0

Statistics for	Mean	Variance	Std Dev	N of Variables
SCALE	35,1579	17,6353	4,1994	10

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Alpha if Item Deleted
AU1	31,8421	16,6353	,0345	,8293
AU10	31,5614	14,7506	,5220	,7635
AU2	31,3860	15,3841	,4035	,7762
AU3	31,5088	15,8258	,2946	,7871
AU4	31,6667	13,4762	,7009	,7390
AU5	31,5439	14,7525	,5590	,7605
AU6	31,9123	13,8672	,4983	,7649
AU7	31,8421	13,8496	,5924	,7524
AU8	31,5263	14,1823	,5382	,7597
AU9	31,6316	13,4868	,5929	,7512

Reliability Coefficients

N of Cases = 57,0

N of Items = 10

Alpha = ,7880

Reliability

***** Method 1 (space saver) will be used for this analysis *****

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
M1	50,1930	41,1228	-,1400	,5577
M10	50,1228	40,2525	-,0813	,5450
M11	51,1754	35,1830	,3509	,4616
M12	50,7719	34,9292	,3392	,4615
M13	51,3158	36,0771	,3233	,4704
M14	49,3333	39,6905	,0071	,5190
M15	49,1754	39,6472	,0311	,5142
M16	50,8246	37,1830	,1743	,4943
M17	51,4035	36,4236	,3076	,4742
M18	49,9123	35,4386	,2858	,4717
M19	49,9123	37,4029	,1113	,5074
M2	49,5263	38,2538	,1198	,5036
M20	49,8246	36,8258	,2040	,4889
M3	49,6842	40,2556	-,0719	,5388
M4	51,0877	37,5457	,1824	,4936
M5	51,2632	36,3759	,2548	,4800
M6	50,1228	35,4311	,2563	,4766
M7	49,6842	35,8271	,3071	,4707
M8	50,3333	35,3333	,2810	,4721
M9	49,6667	38,8690	,0316	,5206

Reliability Coefficients

Number of Cases = 57,0

N of Items = 20

Alpha = ,5103

ANEXO G

Segundo estudio piloto



ENCUESTA

El siguiente cuestionario está conformado por una serie de adjetivos que describen estados de ánimo, para responder debe marcar con una equis (x) una de cuatro categorías disponibles para cada ítem, las cuales se definen como: Definitivamente sí (Def. sí); probablemente sí (prob. sí), probablemente no (prob. no), Definitivamente no (Def. no)

Ejemplo:

¿Cómo se siente Ud. generalmente, ante los procesos de cambio y transición?

ITEM	Def. sí	Prob. sí	Prob. no	Def. no
1. Calmado	X			

En este ejemplo la persona marcó una equis (X) en definitivamente sí, es decir que las situaciones de cambio lo hacen sentir, generalmente calmado.

A continuación se presenta una tabla de respuestas. **Por favor conteste a los 18 ítems con relación a la misma pregunta con honestidad.** No existen respuestas correctas o incorrectas; los resultados son totalmente confidenciales.

¿Cómo se siente Ud. generalmente, ante los procesos de cambio y transición?

ITEM	Def. sí	Prob. sí	Prob. no	Def. no
1. Calmado				
2. Cómodo				
3. Inquieto				
4. Preocupado				
5. Afligido				
6. Rígido				
7. Tenso				
8. Relajado				
9. Molesto				
10. Activo				
11. Vigoroso				
12. Vivo				
13. Sonoliento				
14. Perezoso				
15. Energético				
16. Alerta				
17. Pasivo				
18. Excitado				

ASEGURESE DE RESPONDER TODAS LAS PREGUNTAS
MUCHAS GRACIAS POR SU VALIOSA COLABORACIÓN

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
ACTIVO	45,3750	35,2568	,0310	,6662
AFLIGIDO	46,9286	30,3221	,4313	,6209
ALERTA	45,3214	34,5130	,1345	,6574
CALMADO	47,1429	30,5610	,3995	,6253
CÓMODO	46,9286	32,3948	,2643	,6444
ENERGÉTIC	45,3750	34,4932	,1345	,6574
EXCITADO	46,5357	32,1078	,2438	,6475
INQUIETO	46,3571	28,5610	,6010	,5948
MOLESTO	47,1429	31,5429	,3137	,6376
PASIVO	46,1250	31,5295	,2995	,6396
PEREZOSO	45,3929	35,8792	-,0518	,6731
PREOCUPA	46,4464	29,5607	,4838	,6121
RELAJADO	46,6250	31,2568	,3497	,6328
RÍGIDO	46,9107	33,0646	,1779	,6558
SONNOLIE	45,6429	36,5247	-,1325	,6892
TENSIONA	46,6250	30,5659	,4078	,6243
VIGOROSO	45,6071	35,4065	-,0080	,6724
VIVO	45,3036	34,1789	,2139	,6510

Reliability Coefficients

N of Cases = 56,0

N of Items = 18

Alpha = ,6591

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

		Mean	Std Dev	Cases
1.	ACTIVO	3,5536	,6301	56,0
2.	AFLIGIDO	2,0000	,9723	56,0
3.	ALERTA	3,6071	,6231	56,0
4.	CALMADO	1,7857	,9856	56,0
5.	CÓMODO	2,0000	,8944	56,0
6.	ENERGÉTIC	3,5536	,6301	56,0
7.	EXCITADO	2,3929	1,0032	56,0
8.	INQUIETO	2,5714	,9882	56,0
9.	MOLESTO	1,7857	,9670	56,0
10.	PASIVO	2,8036	,9985	56,0
11.	PEREZOSO	3,5357	,6314	56,0
12.	PREOCUPA	2,4821	1,0089	56,0
13.	RELAJADO	2,3036	,9519	56,0
14.	RÍGIDO	2,0179	,9437	56,0
15.	TENSIONA	2,3036	,9708	56,0
16.	VIVO	3,6250	,5580	56,0
17.	VIGOROSO	3,3214	,7412	56,0

Statistics for	Mean	Variance	Std Dev	N of Variables
SCALE	45,6429	36,5247	6,0436	17

Reliability Coefficients

N of Cases = 56,0

N of Items = 17

Alpha = ,6892