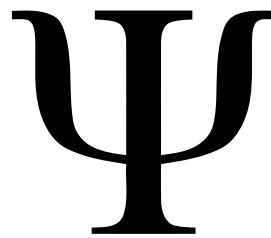


UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO



FACULTAD DE PSICOLOGÍA
DIVISIÓN DE ESTUDIOS PROFESIONALES



**CLIMA SOCIAL EN EL TRABAJO Y ESTRÉS EN UNA
ORGANIZACIÓN DEL GOBIERNO FEDERAL**

TESIS
PARA OBTENER EL TÍTULO DE
LICENCIADA EN PSICOLOGÍA

PRESENTA
MARÍA ESPERANZA SÁNCHEZ COVARRUBIAS

DIRECTOR DE TESIS
MTRA. MARTHA CUEVAS ABAD

REVISOR
LIC. RAÚL TENORIO RAMÍREZ

México, D. F.

Septiembre 2014



Universidad Nacional
Autónoma de México



UNAM – Dirección General de Bibliotecas
Tesis Digitales
Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS ©
PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

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

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

Manifiesto mi agradecimiento a la Universidad Nacional Autónoma de México, por haberme dado la fuerza y confianza para expresar siempre con respeto mis ideas y entender la importancia que tiene el ser humano en la vida.

A la Facultad de Psicología de la UNAM, le agradezco las herramientas que me proporcionó, para desempeñarme en el ámbito laboral con profesionalismo.

A mis queridos profesores Martha y Raúl, les agradeceré siempre su paciencia, confianza y el apoyo que me brindaron con sus conocimientos para realizar este trabajo.

A mis padres les agradezco el sacrificio y esfuerzo que realizaron para el logro de mis estudios.

De manera especial quiero agradecer a Juan Pablo, el compañero de toda mi vida, el haber logrado con su amor, el equilibrio de mis emociones.

A mis hijos, Aarón y Alonso, les agradezco el que generen la energía que me mueve en este mundo.

Índice

Resumen		4
Introducción		5
Capítulo 1	Organizaciones	8
Capítulo 2	Clima social en el trabajo	14
	2.1 Concepto de clima social en el trabajo	16
	2.2 Algunos estudios realizados con respecto al clima social en el trabajo	21
	2.3 Prueba de clima social en el trabajo de Moss	24
Capítulo 3	Estrés	28
	3.1 Concepto de estrés	28
	3.2 Estrés laboral	30
	3.3 Desgaste Profesional Burnout	33
	3.4 Personalidad tipo A y B	37
	3.5 Factores de estrés	39
	3.5.1 Individuales	39
	3.5.2 Grupales	42
	3.5.3 Organizacionales	42
	3.6 Perfil de estrés de Kennet M. Nowack	47
Capítulo 4	Método	50
	4.1 Justificación	50
	4.2 Planteamiento del problema	50
	4.3 Hipótesis	51
	4.4 Definición de variables	53
	4.5 Descripción de la muestra	55
	4.6 Instrumentos	55
	4.7 Procedimiento	56
	Resultados	57
	Análisis y discusión	68
	Conclusiones	72
	Sugerencia	74
	Bibliografía	75

Resumen

El presente trabajo tuvo como objetivo, identificar la relación entre el clima social en el trabajo y el estrés que presentan los trabajadores del área administrativa de una institución del gobierno federal; se aplicaron las pruebas de Perfil de Estrés de Kennet M. Nowack y la de Clima Social en el Trabajo de Moss, a una muestra de 151 trabajadores que ocupan puestos operativos, de enlace y mandos medios quienes desarrollan funciones administrativas en materia de recursos humanos, materiales y financieros. Los resultados demuestran que existe relación en algunas de las dimensiones de clima social en el trabajo y las subescalas del perfil de estrés. Se realizaron comparaciones, por género, tipo de puesto, estado civil y escolaridad, encontrándose diferencias significativas en género, escolaridad y tipo de puesto.

Palabras clave: Estrés, Clima social en el trabajo, Organizaciones.

Introducción

La sociedad se ha organizado en grupos, dividiendo y asignando diferentes roles a sus miembros, lo que le ha permitido funcionar de una manera más ordenada y acorde a sus intereses.

Culturalmente podemos encontrar grandes obras que han implicado el trabajo organizado de miles de personas a lo largo del tiempo y personajes que han tenido la capacidad de influir en la conducta de otros miles e incluso millones de personas para dirigir el trabajo organizado con el propósito de alcanzar objetivos en común o para fines determinados con las mismas organizaciones.

Davis, (1983) menciona que las organizaciones son las grandes estrategias, creadas para imponer el orden en el caos, que representa un conjunto de personas que trabajan juntas, siempre que las personas se reúnen en un esfuerzo común, es preciso recurrir a la organización para obtener resultados productivos.

Las organizaciones satisfacen muchos y diferentes tipos de necesidades de los individuos: emotivas, espirituales, intelectuales y económicas.

La organización como la estructura técnica de las relaciones que deben existir entre las funciones, niveles y actividades de los elementos materiales y humanos de un organismo social, con el fin de lograr su máxima eficiencia dentro de los planes y objetivos señalados según Reyes,(1990).

Estudiar las organizaciones actualmente es de gran importancia ya que estas se han convertido por si mismas en un elemento de la dinámica social.

Las organizaciones contemporáneas están cambiando y con ellas el cambio del comportamiento organizacional, desde luego que este cambio está representando una serie de problemas al interior de las mismas organizaciones, tales como: la falta de motivación hacia el trabajo, el ausentismo, el clima laboral y la cultura organizacional, todos estos problemas se ven determinados no solamente por las características personales de sus miembros, sino definitivamente por los diferentes factores sociales que impactan el momento histórico a nivel mundial, siendo un factor determinante la crisis económica, ya que actualmente en México, representa

una situación difícil de solventar para la mayoría de nuestra población. En particular, la burocracia, que tradicionalmente había sido un sector hasta cierto punto “privilegiado”, últimamente se ha visto afectado al igual que el grueso de la clase trabajadora.

El gobierno dentro de los programas emergentes que ha aplicado para subsanar el déficit presupuestal, incluyó la reducción en el gasto de sus dependencias a través de “recorte de personal”, lo que genera muy probablemente un desequilibrio en las organizaciones, propiciando la necesidad de un liderazgo que mantenga o aumente la influencia del líder sobre los miembros de la organización a fin de lograr una mayor efectividad en la misma. De esta manera es prioritaria la elección de un estilo de liderazgo, ya que esto representa un factor importante para fomentar la productividad y la satisfacción en los integrantes de una organización.

El tipo de liderazgo es un elemento muy importante dentro de las organizaciones que puede repercutir en los niveles de estrés de los empleados de las mismas.

Dependiendo de la manera en que el líder dirija a los empleados, dicho liderazgo les causará estrés a estos o les ayudará a disminuirlo.

Cuando un estilo de liderazgo no corresponde a las expectativas de los subordinados o a los objetivos de la organización, esto puede convertirse en una fuente de estrés, la cual propiciará que el clima laboral se vuelva conflictivo o desfavorable, además al estar los individuos sometidos a una fuente de estrés, puede provocar que estos presenten padecimientos físicos o psicológicos, que perjudican a largo plazo su salud y calidad de vida.

Por otra parte no debemos perder de vista, que estas afectaciones a los miembros de una organización pueden ocasionar altos costos, tales como una baja en la productividad, ausentismo, incremento en los gastos médicos, remplazo de empleados, rotación de puestos, insatisfacción, fatiga o escasa motivación, todos ellos, elementos que dificultan el logro de los objetivos o metas planeadas.

Orlandini, A. (2010) menciona que las situaciones de estrés individual o colectivo ocasionan a países y empresas grandes, pérdidas por defectos en la calidad y cantidad de productos y servicios, ausentismo, deserción laboral, accidentes, jubilaciones prematuras e, incluso la muerte del trabajador,

además también engrosan las filas en los servicios de salud por envejecimiento prematuro, enfermedades, uso indebido de drogas, tramitaciones legales por divorcio, violencia y conflictos laborales. Los desarreglos sociales causados por el estrés se hacen evidentes en consecuencias tales como el maltrato al prójimo, las malas relaciones interpersonales, el descontento en los trabajos, en las comunidades y, finalmente en la alienación laboral.

Se piensa que el estrés puede ser benéfico o dañino para el desempeño laboral, dependiendo de su nivel. Cuando no hay presión, tampoco hay retos laborales y el desempeño tiende a ser bajo, a medida que el estrés se incrementa, el desempeño tiende a elevarse, debido a que éste ayuda a una persona a ocupar sus recursos para cubrir sus requerimientos de trabajo. Considerando lo anterior como válido, podemos pensar que el estrés constructivo es un estímulo que alienta a los empleados a responder a desafíos; sin embargo cuando la presión alcanza un nivel que no corresponde a la capacidad máxima del desempeño diario de una persona, en este punto, el estrés adicional no tiende a producir nuevas mejoras, por el contrario, si el estrés es excesivo, se convierte en una fuerza destructiva, el desempeño comienza a descender en algún punto. Un empleado pierde en estas condiciones la capacidad de manejo y administración de sus actividades, se vuelve incapaz de tomar decisiones y exhibe una conducta errática. Si la presión aumenta hasta un punto de inflexión, el desempeño será de cero.

Derivado de lo anterior resulta interesante conocer ¿la relación que existe entre el clima social en el trabajo y el estrés?, ¿Si existen diferencias en la forma de percibir el clima social en el trabajo entre personas de diferente sexo, estado civil, escolaridad y tipo de puesto?.

Capítulo 1 Organizaciones

Una organización es una unidad coordinada que se integra de por lo menos dos personas que trabajan para lograr una meta o un conjunto de metas comunes. (Gibson, J., Ivancevich, J., Donnelly, J., Konopaske, R. 2006); También señalan estos autores, que el desempeño individual es importante en el desarrollo de una organización, por ello comprender el comportamiento individual es fundamental para una administración eficaz, ya que las personas son un recurso común a todas las organizaciones.

Cada persona que interactúa dentro de la organización tiene intereses, percepciones, personalidades y valores únicos; sus capacidades de aprendizaje son distintas, sus actitudes, creencias y niveles de aspiraciones también son diferentes.

Son varios los factores que influyen en una organización y la administración debe responder a ellos. Cada organización debe dar respuesta a las necesidades de sus clientes o usuarios, a las restricciones legales y a las políticas; así como a todos los cambios económicos y tecnológicos de su tiempo. Esto quiere decir, que el entorno es parte importante ya que influye en los factores de la organización.

Las circunstancias económicas y de mercado, así como las innovaciones tecnológicas, constituyen el ambiente de una organización, y la legislación local, estatal y federal, así como las condiciones políticas, sociales y culturales externas a la organización. Juntos estos componentes de un ambiente influyen tanto en la forma en que opera una organización, como en la forma en que está estructurada. (Gibson *et al*)

Las organizaciones son sistemas sociales, conformados por sistemas de autoridad, estatus y poder los cuales influyen tanto a nivel individual como organizacional.

La estructura de una organización es el patrón formal de cómo son agrupadas las personas y sus puestos, la estructura generalmente se representa por medio de un organigrama.

Los procesos son actividades que dan vida al organigrama. La comunicación, toma de decisiones y el desarrollo de la organización son ejemplos de procesos dentro de las organizaciones.

Las teorías organizacionales describen la estructura y el funcionamiento de las organizaciones, ocupándose de aspectos como:

- Rasgos distintivos de las organizaciones,
- Estructura de las organizaciones,
- Interrelaciones de las personas en las organizaciones,
- Interrelación entre las personas y la tecnología en las organizaciones.

Las teorías descriptivas explican la manera en que funcionan las organizaciones. Una teoría descriptiva adecuada proporciona una perspectiva precisa de la estructura y la operación organizacional. Las Teorías prescriptivas indican la forma en que deben operar las organizaciones. Una buena teoría de este tipo se traduciría en una organización eficiente y efectiva. (Spector, P.E. 2002)

Un enfoque teórico para comprender el fenómeno de las organizaciones es la burocracia, ya que es la teoría más antigua pues se remonta al siglo XIX; se ocupa de la estructura de un tipo particular de organización que adquirió gran popularidad durante la época mencionada. Esta teoría fue creada originalmente por Max Weber a finales del siglo XIX, es una teoría clásica de la estructura de las organizaciones.

En los primeros días de las grandes organizaciones, era poco lo que se sabía acerca de las teorías más efectivas para estructurar y administrar una organización. La idea de Weber consistía en crear una estructura racional y varios principios los cuales darían cabida a un funcionamiento ordenado y eficiente de las organizaciones. Aunque en la actualidad suele asociarse la burocracia con una organización ineficiente y complicada.

Spector, P.E., (2002) señala que La teoría de la burocracia proporciona características y principios para toda organización que aspirase a la efectividad; con el propósito de conocer un poco más acerca de estos principios a continuación se describen algunas características y desventajas que tienen estos:

División del trabajo. La división del trabajo alude a los puestos especializados de la organización, a cada uno de los cuales se delega la responsabilidad de diferentes tareas o actividades. La ventaja de la división del trabajo es que cada puesto requiere relativamente pocas habilidades. Por consiguiente, no es difícil encontrar a las personas que reúnan las habilidades suficientes para realizar el trabajo, se necesita poco tiempo para capacitarlas y pueden trabajar con eficacia ya que no necesitan dominar muchas tareas. La principal desventaja es que se requieren recursos para coordinar las actividades de muchos trabajadores especializados.

Delegación de autoridad. La mayor parte de las organizaciones se estructuran de manera jerárquica, siendo una sola persona en un puesto ejecutivo la que goza de autoridad y ejerce un control incuestionable. El deber de informar a esta última persona recae en uno o más individuos, quienes ejercen control y autoridad sobre otros empleados que ocupan posiciones inferiores dentro de la jerarquía. El esfuerzo de diferentes personas se coordina mediante una red de supervisión jerárquica conocida como línea de mando; cada persona se responsabiliza de las funciones y tareas sobre las cuales ejerce una autoridad, siendo esto lo más complicado al momento de operar.

El tramo de control se refiere a la cantidad de subordinados que deben informar a cada supervisor. En una burocracia determinada, los esfuerzos se encaminarán a alcanzar un ámbito de control óptimo. El número de personas que se pueden supervisar de manera adecuada depende de dos factores. Primero, cuantas más habilidades posean los subordinados, menor será el tiempo de supervisión que requieran, una persona no capacitada necesita ayuda e instrucción constantes, mientras que aquella familiarizada con el trabajo demandará supervisión solo de manera ocasional. Segundo, el estilo de supervisión de la persona sirve para determinar el ámbito de control óptimo. Un estilo directivo exige que se invierta mucho tiempo en cada subordinado; cada vez que se precisa tomar una decisión o se presenta un problema, el supervisor necesita tiempo para resolverlo. El estilo participativo permite un ámbito de control mayor, ya que los subordinados pueden encargarse de muchos de sus problemas y tomar sus propias decisiones, con lo que se libera el tiempo de que dispone el supervisor; considerando lo anterior es elemental que los directivos capaciten al personal en toma de decisiones eficientes y responsables, y sobre todo propicien el trabajo en

equipo, donde todos y cada uno de los integrantes se consideren importantes.

Línea en comparación con personal staff. En la organización, cada puesto puede clasificarse ya sea como de línea o de personal. El puesto de línea se relaciona directamente con el propósito prioritario de la organización. En la milicia lo compondrían los soldados de combate; en la educación, los maestros; en las actividades de manufactura, los ensambladores; y en las ventas, los vendedores. Los puestos de línea también comprenden todos los niveles de supervisión por encima de los puestos mencionados. Los puestos de personal brindan apoyo a las actividades de los puestos de línea.

Cultura Organizacional

Gutiérrez, B. y Olvera, S. (2010) definen la cultura de una organización como el pegamento social y normativo que permite a sus miembros tener una identidad y además poder comunicarse y cooperar en torno a un proyecto común, es uno de los términos utilizados para describir el grupo de características que identifican una organización o una parte de ella, en función de lo que perciben y experimentan los miembros de la misma. Estos autores consideran que la importancia de la cultura organizacional radica en sentar las bases para determinar la forma en que funcionará la empresa, dentro de estas bases se encuentran las siguientes:

- Visión general para comprender el comportamiento de las organizaciones.
- Liderazgo como transmisor de la cultura en las organizaciones.
- Comportamiento entendido como el conjunto de prácticas gerenciales que forman parte de la dinámica organizacional, la cual pretende que todos los integrantes de la empresa se identifiquen con los propósitos estratégicos y desplieguen conductas de desarrollo y motivación.

La cultura organizacional cumple varias funciones, a continuación se señalan algunas:

1. Define los límites y el comportamiento en los miembros de la organización.
2. Transmite un sentido de identidad.
3. Facilita la creación de un compromiso colectivo y decremento de los intereses personales.
4. Incrementa la estabilidad del sistema social.
5. Crea cohesión social.
6. Determina la forma en que funcionará una empresa.

En este sentido la cultura organizacional representa una percepción común de los miembros de la organización y puede ser una cultura dominante, la cual exprese los valores centrales que comparten la mayoría de los miembros de dicha organización, creando su propia personalidad, es decir es lo que determina la diferencia entre una y otra organización.

El nuevo papel del liderazgo

La transición de paradigmas requiere de un nuevo estilo de liderazgo y, por ende, también de un líder diferente al del pasado. En las organizaciones del nuevo milenio se requiere de un líder-coordinador de equipo, que reconozca que para transformar las pesadas organizaciones burocráticas en organizaciones de aprendizaje, se debe tomar en cuenta que éstas están formadas por comunidades de individuos y no por conjuntos de recursos humanos, para las cuales la alta dirección deberá diseñar el cambio estratégico. (Senge, citado en Vargas, J. 2003).

Mintzberget, H., Ahlstrand, B., y Lampel, J. (1998) mencionan que las compañías deben verse como organizaciones políticas en donde el poder del líder es otorgado por mérito. El liderazgo ya no significa jerarquía y control rígido. Entonces las funciones del liderazgo necesitan ser más compartidas, por lo que se busca el compromiso del grupo y además se proporcione

empoderamiento al trabajador. Dadas estas nuevas condiciones del desarrollo de la estrategia, el esquema de la escuela del poder sugiere que la formulación de la estrategia se desarrolla bajo un proceso político abierto de influencia, en el que se negocian las estrategias favorables para intereses particulares y en donde el uso del poder describe el ejercicio de la influencia más allá de lo puramente económico; cuando es centralizado, su ejercicio permite que quien lo detenta tenga la cualidad de lograr que otro sujeto haga lo que no haría voluntariamente.

El poder como medio de comunicación facilita la actualización de significados opuestos a la mera transferencia de información, en los cuales el lenguaje adquiere una concepción instrumental que apoya el ejercicio del poder y la dominación. (Luhmann y Habermas, citado en Carrasco, G. 1999)

Para trabajar eficazmente en las organizaciones los administradores deben diseñar la estructura organizacional, de manera que responda a los objetivos de la organización, alineando funciones por puestos y determinando claramente el perfil de cada uno de ellos; con la finalidad de establecer metas objetivas que permitan integrar al personal a la estructura y lograr que se establezca un ambiente de trabajo humano, en el cual se genere un nivel de estrés como factor motivacional, y permita equilibrar el trabajo con la vida personal.

En este sentido un líder puede hacer la diferencia en las medidas de eficacia organizacional: producción, eficiencia, calidad, flexibilidad, satisfacción, competitividad y desarrollo, (Gibson, *et al*).

Capítulo 2 *Clima Social en el trabajo*

La organización como un sistema social, en el cual las relaciones entre individuos y grupos que participan crean expectativas para el comportamiento de los individuos, y además los grupos de dicha organización también tienen un efecto poderoso en el comportamiento individual y en el desarrollo organizacional. Gibson *et al.* (2006)

El clima social en el trabajo determina la forma en que un individuo percibe su desempeño, productividad y satisfacción. Los modelos de estudio de clima de las organizaciones nos plantean que existe una relación entre clima organizacional y productividad de la organización.

Considerando lo anterior podemos decir que el clima social en el trabajo, es una percepción individual de la empresa y su entorno, convirtiéndose en mediador para que las personas desarrollen procesos creativos e innovadores; la adecuada gestión de éste formando un entorno en el cual se puedan tener una mayor identidad con la empresa, apertura al cambio, autonomía, trabajo en equipo y motivación para hacer su labor cada vez mejor, son factores fundamentales en la dinámica administrativa.

Clima social en el trabajo es uno de los términos que también se utilizan para describir el grupo de características que definen una organización o una parte de ella; esta fundamentalmente vinculado con la interacción de las personas ya sea actuando grupalmente o en forma individual, con la estructura de la organización y con los procesos; y por consiguiente influye en la conducta de las personas y el desempeño de las organizaciones.

Guizar, R. (1999) señala que la calidad de vida en el trabajo se refiere al carácter positivo o negativo de un ambiente laboral; la finalidad básica es crear un ambiente excelente para los empleados y que contribuya a la salud económica de la organización; también menciona que la calidad de vida en el trabajo produce un ambiente laboral más humano y trata de cubrir las necesidades de los trabajadores. Busca emplear las habilidades más avanzadas de éstos y ofrecer un ambiente que los estimule a mejorar sus habilidades; lo anterior se basa en el principio de que los trabajadores son seres humanos que deben ser desarrollados y no solo utilizados; según este enfoque, el trabajo no debe implicar condiciones negativas ni constituir una presión excesiva, ni perjudicar ni degradar el aspecto humano del trabajador,

debe contribuir a que se desempeñe en otros roles vitales, como los de ciudadano, cónyuge o padre.

Fundamentalmente, el trabajo humanizado presupone que se debe ofrecer lo mejor para los trabajadores; como son mejores empleos, mejor tecnología y mejor ambiente.

La frase “calidad de vida en el trabajo” fue introducida en los Estados Unidos al final de la década de los sesenta para tratar de solucionar el estrés en las empresas motivado por la pobre calidad de vida en el trabajo. Lo que generó:

- Sistemas socioeconómicos de trabajo mejorados.
- Equipos de trabajo naturales

Se dice que cuando los empleos han sido diseñados de tal manera que una persona desarrolla un ciclo completo de trabajo para producir un artículo completo o una subunidad de él, se está desempeñado un módulo natural de trabajo. (Guízar, R., 1999).

El trabajo influye naturalmente desde el principio hasta el fin y proporciona al individuo una sensación de identificación y significación de la tarea. De manera similar, pueden integrarse varios empleos en un equipo natural de trabajo que desempeñe una unidad completa de trabajo. Por eso los empleados cuyas tareas requieran que trabajen juntos están más capacitados para aprender unos de otros y para desarrollar el equipo de trabajo. Los equipos naturales de trabajo también permiten que aquellos que desempeñan un trabajo rutinario desarrollen más sensibilidad para poder dar significado a la tarea, porque se sienten más unidos a un equipo mayor que desempeña una tarea importante.

El clima social en el trabajo se refiere al ambiente interno total de una empresa, siendo una propiedad de cada organización.

2.1 Concepto de clima social en el trabajo

El concepto de clima social en el trabajo se refiere a su dimensión o sentido psicosocial, a continuación se mencionan algunas definiciones de clima social en el trabajo:

- Brunet, L. (1987) “El clima está considerado como una medida perceptiva de los atributos organizacionales y está definido como una serie de características que: a) son percibidas a propósito de una organización y/o de sus unidades (departamentos), y que b) pueden ser deducidas según la forma en la que la organización y/o sus unidades (departamentos) actúan (consciente o inconscientemente) con sus miembros y con la sociedad”. P. 18 y 19.
- El clima laboral se define como el ambiente interno existente entre los miembros de la organización y que está íntimamente relacionado con el grado de motivación de sus participantes y como una cualidad del ambiente organizacional ya que es percibido por los miembros de la organización y que influye en su comportamiento. (Chiavenato, I. 1988)
- El clima organizacional en el trabajo afecta la conducta de los individuos, grupos y la forma en que las organizaciones actúan entre sí, por lo que el clima puede inducir a un estilo relajado de trabajo o puede contribuir a que el individuo trabaje en una forma tensa y orientado a la crisis o estrés; el clima puede afectar a las personas de distintas maneras y a su vez puede alterar la producción, la orientación, el entusiasmo, la indiferencia y la privacidad de cada individuo. (Ivancevich, J. y Matteson, M. (1989)
- El clima es la atmósfera percibida por los empleados, la cual ha sido creada por las prácticas, procedimientos y las recompensas típicas de la organización. (Schneider, Gunnarson y Niles-Jolly (1994), citado en Gutiérrez, B. y Olvera, S.)

- Conjunto de percepciones globales (constructo personal y psicológico) que el individuo tiene de la organización, reflejo de la interacción entre ambos; lo importante es cómo percibe un sujeto su entorno sin tener en cuenta como lo percibe otro; por lo tanto, es más una dimensión del individuo que de la organización. (Seisdedos, N., 1996)

- El clima organizacional es el medio ambiente humano y físico en el que se desarrolla el trabajo cotidiano, que influye en la satisfacción y en la productividad. Está relacionado con el saber hacer del directivo, con los comportamientos de las personas, con su manera de trabajar y de relacionarse, con su interacción con la empresa, con las máquinas que se utilizan y con la propia actividad de cada trabajador. (Rubio 2006, citado en Díaz, J. 2008)

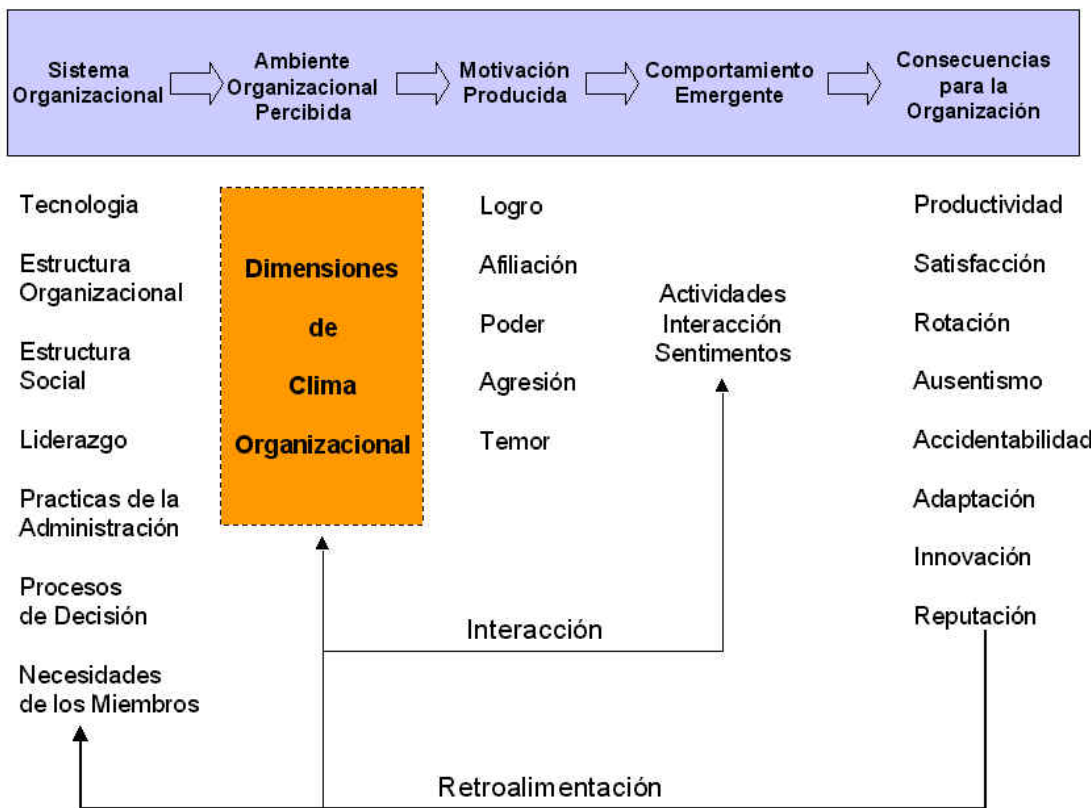
- El clima organizacional enfocándose en sus propiedades se define como un conjunto de atributos específicos de una organización particular que pueden ser inducidos de la forma en que la organización está de acuerdo con los miembros y el ambiente. Para los miembros de la organización el clima toma la forma de un conjunto de características y expectativas las cuales describen a la organización en términos de características, de resultados del comportamiento y resultados de contingencias. (Campbell, Dunnette, Lawler y Weick citados en Gutiérrez, B. y Olvera, S. 2010)

Las percepciones y respuestas que abarcan el Clima Organizacional se originan en una gran variedad de factores. Unos abarcan los factores de liderazgo y prácticas de dirección (tipos de supervisión: autoritaria, participativa, etc.). Otros factores están relacionados con el sistema formal y la estructura de la organización (sistema de comunicaciones, relaciones de dependencia, promociones, remuneraciones, etc., aparecen además otras formas y consecuencias del comportamiento en el trabajo: sistemas de incentivo, apoyo social, interacción con los demás miembros, entre otras.

En base a las consideraciones precedentes, Litwin y Stinger (1978) citado en Jiménez, D. (2009) definieron Clima Organizacional de la siguiente manera:

El Clima Organizacional es un fenómeno interviniente que media entre los factores del sistema organizacional y las tendencias motivacionales que se traducen en un comportamiento que tiene consecuencias sobre la organización (productividad, satisfacción, rotación, etc.) para explicarlo de una manera gráfica proponen el siguiente esquema:

Figura tomada de Jiménez Díaz (2009), pag. 10



Desde diferentes perspectivas teóricas se ha definido el Clima social en el trabajo, a continuación se describen las más relevantes:

La escuela de Gestalt se centra en la organización de la percepción (el todo es diferente a la suma de sus partes) se relacionan dos principios importantes de la percepción del individuo.

- Captar el orden de los casos tal y como estos existen en el mundo y
- Crear un nuevo orden mediante un proceso de integración a nivel del pensamiento.

Los individuos comprenden el mundo que los rodea basándose en criterios percibidos e inferidos y se comportan en función de la forma en que ellos ven ese mundo. De tal modo la percepción del medio de trabajo y del entorno es lo que influye en el comportamiento de un empleado.

La otra corriente es la escuela funcionalista la cual postula que el pensamiento es el comportamiento de un individuo y este depende del ambiente que lo rodea y las diferencias individuales constituyen un papel importante en la adaptación del individuo a su medio.

Existen dos escuelas de estudio de clima laboral excluyentes entre sí:

- Enfoque dimensional: se asume que el clima es una percepción “multidimensional”, lo que explicaría la variedad de percepciones -por la variabilidad en el desarrollo de cada dimensión- en las distintas áreas de la organización según sus diversas circunstancias.
- Enfoque tipológico: en el que el clima tendría una configuración total, aún integrada por distintas propiedades, lo que explicaría la existencia de un macroclima global de la organización, y la inercia de éste. (García, M. 1998).

Por otra parte García V. (2007) señala que la interacción entre los trabajadores y la estructura organizacional es la que da lugar al denominado clima social en el trabajo, el cual induce determinados comportamientos en los individuos, que inciden en la organización. Por lo tanto: el clima social en el trabajo de una organización hace referencia a las características del medio ambiente en que las personas laboran; las características son percibidas

directa o indirectamente y tienen repercusiones en el comportamiento laboral. Las características de cualquier organización son relativamente permanentes en el tiempo, difieren de una a otra organización y aun dentro de una misma institución; las características de las personas son relativamente permanentes en el tiempo, son diferentes de una persona a otra, aún entre personas de una misma nacionalidad o región; y el clima laboral, las estructuras y características de una organización, y las personas que la conforman, son parte de un sistema interdependiente altamente dinámico.

Jiménez, D. (2009) menciona que para el análisis del clima social en el trabajo es necesario considerar la figura de líder ya que contribuye a fomentar relaciones de confianza y un clima de respeto, trabajo en equipo, reducción de conflictos, una mayor productividad, una mayor motivación y satisfacción en el trabajo.

La satisfacción laboral es uno de los factores más importantes dentro del clima social en el trabajo, pues en la medida que un trabajador se sienta satisfecho en su puesto de trabajo, así será su entrega a este, contribuyendo al mejoramiento continuo de los servicios.

De manera general el concepto de clima social en el trabajo implica los siguientes elementos:

- El Clima se refiere a las características del medio ambiente de trabajo.
- Estas características son percibidas directa o indirectamente por los trabajadores que se desempeñan en ese medio ambiente.
- El Clima tiene repercusiones en el comportamiento laboral.
- El Clima es una variable interviniente que media entre los factores del sistema organizacional y el comportamiento individual.
- Estas características de la organización son relativamente permanentes en el tiempo, se diferencian de una organización a otra y de una sección a otra dentro de una misma empresa.
- El Clima, junto con las estructuras y características organizacionales y los individuos que la componen, forman un sistema interdependiente altamente dinámico.

García, M. (1998) señala que los diferentes investigadores que han abordado la medida del clima, mediante cuestionarios, no se han puesto de acuerdo en cuanto al tipo de dimensiones que tienen que ser evaluadas, a fin de tener una estimación lo más exacta posible; sin embargo menciona que existen ciertas dimensiones que coinciden entre sí; en seguida se mencionan y describen las tres dimensiones que conforman la prueba de Clima social en el trabajo de Moss:

- **Relación:** evalúa el grado en que los empleados están interesados y comprometidos en su trabajo y el grado en que la dirección apoya a los trabajadores y les anima a apoyarse unos a otros.
- **Autorrealización u orientación hacia unos objetivos:** evalúa el grado en que se estimula a los empleados a ser autosuficientes y a tomar sus propias decisiones, la importancia que se da a la buena planeación, eficiencia y terminación de las tareas y el grado en que la presión en el trabajo a la urgencia dominan el ambiente laboral.
- **Estabilidad:** evalúa el grado en que los empleados, conocen lo que se espera de su tarea y como se les explican las normas y planes de trabajo; el grado en que la dirección utiliza las normas y la presión para controlar a los empleados, la importancia que se dé a la variedad, al cambio y a las nuevas propuestas, y por último, el grado en que el entorno físico contribuye o crea un ambiente de trabajo agradable.

2.2 Algunos estudios realizados con respecto al clima social en el trabajo

A continuación se describen brevemente tres estudios realizados por HayMcBer, 1993-95 en Estados Unidos relacionados con clima organizacional.

(http://www.degerencia.com/articulo/definición_del_clima_laboral).

En el primer estudio de directivos de una empresa multinacional de productos de gran consumo se demostró la relación entre el clima positivo y los indicadores de desempeño. A principios del año fiscal, se entregó a cada directivo unos objetivos financieros para su unidad. La retribución variable del directivo y de su equipo estaba directamente relacionada con esta medida del desempeño. A finales del año fiscal, mostro una correlación positiva entre las dimensiones del clima y las medidas de desempeño; es decir, independientemente del país donde la empresa desarrollara su negocio, las unidades que mostraron mejor clima lograron mejores resultados financieros.

El segundo estudio se llevó a cabo en una empresa multinacional petroquímica para identificar oportunidades de desarrollo. Se midió y comparó el clima de aproximadamente 350 directivos en varias unidades de negocio en cuanto a dos variables de desempeño clave: cash flow e ingresos operativos netos. Las dimensiones del clima mostraron una fuerte correlación con ambas variables, ya que las unidades con mejor clima resultaron ser las que mejores resultados financieros obtuvieron y las que mostraron peor clima, consecuentemente lograron peores resultados de negocio.

El tercer estudio fue acerca de los presidentes de una compañía líder del sector asegurador, el clima que estos directivos generaban en sus colaboradores era predictivo del desempeño de la organización en general. Se dividió la compañía en dos grupos: los que mostraron un clima positivo y los que mostraron un clima promedio. En este estudio se comprobó que la variable de clima era predictiva de altos o bajos niveles de desempeño en un 69%. En el caso de variables específicas, la precisión aumento a un 75%.

Otro estudio es el que realizaron J.M. Moreira Fueyo, M.C. Álvarez Baza en 2001 en el Hospital de Cabueñes Gijón., cuyo objetivo fue conocer y medir el clima organizacional y el estrés, averiguar la relación de ambos con las variables sociodemográficas y socio laborales, así como detectar los factores que definen el clima organizacional y el estrés, percibido por los profesionales que trabajan en el servicio de urgencias del Hospital de Cabueñes de Gijón. Utilizaron los siguientes instrumentos:

- Hoja introductoria que informa del estudio.
- Cuestionario “ad hoc”, que hace referencia a las variables socio-demográficas y socio- laborales
- La Escala de Clima Social en el trabajo, de Moss R.H
- Cuestionario de Personalidad (CEP) de J.L. Pinillos.

Encontraron que las subescalas de la prueba de Moss con puntuaciones más altas en todas las categorías son organización y presión, subrayándose una buena eficiencia y terminación de las tareas y un elevado grado de presión en el trabajo que en cierta manera domina el ambiente laboral. En el total de la muestra las subescalas que obtuvieron menor puntuación son apoyo y claridad. Los profesionistas parecen conocer poco los planes de trabajo y los objetivos a lograr no pudiendo participar en ellos y creen que no se les apoya suficientemente.

Por categoría profesional observaron que el grupo de médicos valoran positivamente la dimensión autorrealización, tal vez debido a que el grado de autonomía es bastante alto en el puesto de trabajo de estos profesionistas.

En general los profesionistas del Servicio de Urgencias que se analizaron son estables emocionalmente y predomina en ellos el optimismo y sociabilidad, gusto y facilidad por las relaciones sociales. Por grupos observaron que, según aumenta el nivel profesional, presentan mayor estabilidad emocional y más extroversión y la rigidez de criterios o psicoticismo aumenta según descende el nivel profesional.

Rodríguez, J. (2005) lleva a cabo un estudio mediante una muestra de 1719 trabajadores de la Delegación Iztapalapa, observó que los trabajadores con el cargo de mandos medios tienden a una necesidad de aceptación, integración social y poder, mayor que los trabajadores operativos, lo que conlleva a una mayor presión en el trabajo ya que buscan cubrir sus necesidades y al mismo tiempo cumplir con sus labores.

Otro estudio realizado por Macías, A. (2005) reporto en su investigación que los mandos medios o directivos siempre tienen una alta rotación, dichos empleados tienen la percepción de que trabajan bajo presión constante en su ambiente laboral, sin tener una buena eficacia y planificación en las tareas asignadas. Además, ellos perciben que el ambiente físico no contribuye a crear un ambiente laboral agradable y que los mandos medios y altos se interesan poco por ayudar y animar al personal para crear un buen clima laboral. Otros hallazgos indican que con un nivel de escolaridad medio básico limita a los empleados para tener una mayor jerarquía dentro de la organización y para desarrollar sus habilidades laborales. Así mismo, afirma

que los trabajadores con un nivel de educación superior, buscan y orientan más su esfuerzo al desarrollo de las capacidades personales, incentivos, relaciones afectivas con otras personas, así como prestigio y éxito profesional.

Toro en 2009 citado en Gutiérrez *et al* (2010) llevó a cabo un estudio con empleados colombianos, se buscaba encontrar la perspectiva del personal respecto al apoyo y estímulo del jefe; en general encontró, que el jefe proporcionaba un mayor apoyo al personal femenino, sin embargo, el autor pone énfasis en no dejar de lado que los resultados que obtuvo se encuentran mediados por el contexto cultural.

2.3 Prueba de clima social en el trabajo de Moss

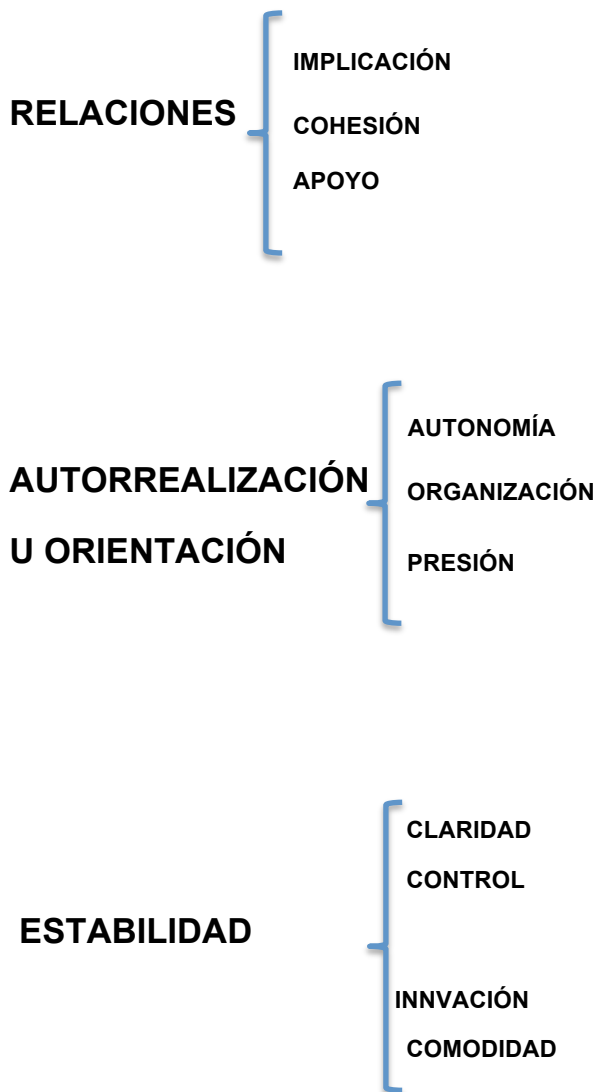
El nombre original de la prueba es “The Social Climate Scales: Family, Work, correctional Institutions and Classroom environment scales”, sus autores son R.H. Moos, B.S. Moss y E.J. Trickett.

Es una adaptación española: Sección de Estudios de TEA ediciones, S.A., CES: Fernández Ballesteros, R. y Sierra B., de la Universidad Autónoma de Madrid, 1984.

En México García, M. (1998) realizó un estudio para obtener la confiabilidad de la prueba de Clima Social en el Trabajo de la versión española, con el objetivo de definir si dicha prueba es apta para la evaluación del clima social en el trabajo dentro de nuestra población. El estudio lo realizó con una muestra de trabajadores mexicanos de 17 microempresas y obtuvo una confiabilidad total de 0.7789, lo que indicó que la prueba puede ser utilizada para medir el clima social en el trabajo en muestras mexicanas.

La prueba de Clima social en el trabajo fue elaborada por MOSS en 1974, con la finalidad de contar con un instrumento que midiera el clima social en el trabajo.

La prueba está formada por 10 subescalas, cada una de ellas con 9 reactivos, que evalúan 3 dimensiones fundamentales que son:



A continuación se describen las tres dimensiones de la prueba de clima social en el trabajo de Moss:

Relaciones es una dimensión integrada por las Subescalas: Implicación, Cohesión y Apoyo, que evalúan el grado en que los empleados están interesados y comprometidos en su trabajo, el grado en que los empleados se ayudan entre si y se muestran amables con los compañeros y el grado en que la dirección apoya a los empleados y les anima a apoyarse unos a otros.

IMPLICACIÓN			COHESIÓN			APOYO	
REACTIVO	RESPUESTA		REACTIVO	RESPUESTA		REACTIVO	RESPUESTA
1	V		2	V		3	F
11	F		12	F		13	V
21	F		22	V		23	F
31	F		32	F		33	V
41	V		42	V		43	F
51	F		52	V		53	V
61	V		62	F		63	F
71	F		72	V		73	V
81	V		82	F		83	V

Autorrealización u orientación hacia unos objetivos se integra por medio de las subescalas, Autonomía, organización y presión, que evalúan el grado en que se estimula a los empleados a ser autosuficientes y a tomar sus propias decisiones; la importancia que se da a la buena planificación, eficiencia y terminación de las tareas y el grado en que la presión en el trabajo o la urgencia domina el ambiente laboral.

AUTONOMÍA			ORGANIZACIÓN			PRESIÓN	
REACTIVO	RESPUESTA		REACTIVO	RESPUESTA		REACTIVO	RESPUESTA
4	F		5	V		6	V
14	V		15	F		16	V
24	V		25	V		26	V
34	V		35	V		36	F
44	V		45	V		46	F
54	F		55	V		56	V
64	V		65	V		66	F
74	V		75	F		76	V
84	V		85	F		86	V

Estabilidad / Cambio es la dimensión conformada por las subescalas Claridad, control, innovación y comodidad, estas subescalas evalúan respectivamente el grado en que los empleados conocen lo que se espera de

su tarea diaria y como se les explican las normas y planes de trabajo; el grado en que la dirección utiliza las normas y la presión para controlar a los empleados; la importancia que se da a la variedad, el cambio y a las nuevas propuestas y, por último, el grado en que el entorno físico contribuye a crear un ambiente de trabajo agradable.

CLARIDAD		CONTROL		INNOVACIÓN		COMODIDAD	
REACTIVO	RESPUESTA	REACTIVO	RESPUESTA	REACTIVO	RESPUESTA	REACTIVO	RESPUESTA
7	F	8	V	9	V	10	F
17	V	18	F	19	F	20	V
27	F	28	V	29	V	30	F
37	V	38	V	39	F	40	V
47	F	48	V	49	F	50	F
57	F	58	V	59	F	60	V
67	V	68	V	69	F	70	F
77	F	78	V	79	V	80	V
87	V	88	F	89	V	90	V

La Administración de la prueba es individual o colectiva, con una duración aproximada de 20 minutos, y se aplica a adolescentes y adultos.

Los reactivos son contestados en una hoja de respuesta, donde se marca la letra “F” o la “V”, según la respuesta dada.

Capítulo 3 Estrés

3.1 Concepto de estrés

El concepto de estrés es de frecuente uso público y de difícil definición. Es fácil que en el lenguaje cotidiano se culpe al estrés de todo o casi todo. Así estrés puede ser fatiga, malestar, ansiedad, la causa o la consecuencia de un dolor de cabeza, o incluso una forma de vida. (Martínez, S. 2004)

Es importante mencionar el origen de la palabra estrés, la cual se deriva del griego “*stringere*” que quiere decir provocar tensión, el concepto estrés comenzó a ser utilizado alrededor del siglo XIV, publicándose con diferentes variantes como: stress, stresse, strest e inclusive straisse.

En Rivera, M. (2010) se mencionan los estudios realizados por Selye en los cuales se encontró que todos los enfermos a los que estudiaba, presentaban síntomas comunes y generales como; cansancio, pérdida del apetito, baja de peso, astenia, lo que denominó el “síndrome de estar enfermo” y consideró que estas alteraciones eran resultado de cambios fisiológicos por un prolongado estrés y lo denominó “estrés biológico”. Es así como aporta la definición de estrés “la respuesta no específica del organismo a toda demanda que se le haga”. Esta definición es muy amplia y significa que cualquier demanda sea física, psicológica o emocional, buena o mala provoca una respuesta biológica del organismo, idéntica y estereotipada.

El estrés puede considerarse como esencial en la vida cotidiana. Es la fuerza impulsora y constructiva que lleva a lograr la creatividad y el éxito en los negocios, así como en cualquier otra actividad. Además puede ser sumamente agradable y estimulante cuando es producto de un triunfo en los negocios, de una gran victoria atlética, del matrimonio, del nacimiento de un hijo, u otros sucesos importantes. Sin embargo es necesario no perder de vista que los síntomas son exactamente iguales a los que se experimentan en situaciones negativas.

En un momento determinado el estrés crónico contribuye a que aparezcan molestias físicas como la tensión muscular, dolores en el cuello o en la nuca, cefaleas o lumbalgias. Hay enfermedades que se les llama psicósomáticas debido a que se piensa que existen procesos psicológicos como rasgos de

personalidad o conflictos que influyen o interfieren en las funciones corporales, algunas de ellas son:

- Asma bronquial
- Eczema
- Artritis reumatoide
- Colitis ulcerosa
- Úlcera duodenal
- Hipertensión arterial
- Hipertiroidismo

Cuando el estrés se vuelve crónico provocará cambios en el estado de ánimo y puede llevar a trastornos psicológicos diversos, fundamentalmente depresión y trastornos de ansiedad como:

- Ataques de pánico
- Fobia social
- Agorafobia
- Trastornos obsesivos-compulsivos

Considerando lo anterior el estrés es un estado de sobreexcitación al que se someten las emociones, los procesos mentales y la condición física de las personas.

Algunas definiciones de estrés son las que se mencionan a continuación:

Besaba, S. (1994) determina que el estrés es la respuesta de adaptación a unas demandas muy dispares llamadas factores de estrés.

El estrés es una sensación de tensión, ansiedad o preocupación, sentimientos desde el punto de vista científico, como manifestaciones de la

experiencia del estrés, una respuesta programada compleja a una amenaza percibida que puede tener resultados positivos y negativos. (Gibson *et al*)

El estrés como estímulo se ha definido como una exigencia, una demanda o una tensión que el medio ambiente impone a un organismo en el que puede provocar efectos nocivos. (Martínez, S. 2004).

El estrés como respuesta del organismo es la reacción conductual y fisiológica ante estímulos agresivos o amenazantes, reales o inminentes, que comprende todos los cambios y reacciones adaptativas ante una alteración de su equilibrio, ya sea psicológica o fisiológica. (Jemmot y Locke, (1984; Molina, (1981; Valdés y De Flores (1986), (citados en Martínez, S., 2004)

El estrés se define como la experiencia de incomodidades, molestias y frustraciones mayores y menores de la vida cotidiana. (Nowack, K.M., 2002)

Por lo tanto estrés es la condición en la que un acontecimiento, o una serie de experiencias en la vida de un individuo, pueden acarrearle consecuencias negativas, fisiológicas y psicológicas, específicas y duraderas.

3.2 Estrés Laboral

Específicamente se asocia el estrés laboral con una mayor propensión a enfermar, lo que para las empresas genera pérdidas económicas.

El estrés laboral es una forma específica de estrés que ocurre en el contexto del trabajo, donde se pueden identificar una serie de situaciones o factores generales y específicos, que actúan aislados o en conjunto como agentes estresantes.

Durante el VI Congreso Internacional sobre estrés celebrado en Montreux, Suiza, y patrocinado por el Instituto Americano del Estrés de Nueva York se dieron a conocer datos muy importantes sobre la repercusión económica del estrés en las empresas y se declaró que los empresarios de todo el mundo gastan cerca de 150,000 millones de dólares al año para paliar los problemas de sus empleados directamente vinculados con el estrés, dolencia que afecta a más de la mitad de la población de los países occidentales.

En este congreso se informó que el precio que pagan los empresarios por los problemas directamente vinculados con el estrés, tales como ausentismo, caída de la productividad, gastos médicos directos, sustitución de los empleados o prima de seguros es superior a los beneficios realizados por las 500 empresas más ricas del mundo. Del total de 500 millones de días laborales perdidos cada año en Estados Unidos por razones médicas, más de la mitad son con motivo del estrés, ya que cerca de un millón de empleados faltan diariamente a su trabajo por afecciones relacionadas al estrés. (Guizar,R.,1999)

Como es del dominio público la productividad que se exige a cada puesto en las organizaciones ha ido en aumento y muchos trabajadores, en ámbitos diversos experimentan una sobrecarga de exigencias y responsabilidades.

El resultado es que no sólo se les evalúa por la calidad del trabajo final realizado, el servicio recibido, sino que se les controla como deben suministrarlo. Se produce una pérdida de autonomía que es incompatible con un trabajo profesional serio y responsable. No es razonable pedir a un profesional que resuelva un problema cuando no controla el proceso de prestación de servicio.

El esfuerzo extra exigido lleva a la fatiga reiterada, a la ansiedad y al estrés. La sobrecarga de trabajo hace que no se disfrute de él y que la satisfacción por la labor bien hecha sea imposible de conseguir, a lo que se añade frecuentemente el escaso reconocimiento laboral.

Martínez, S. (2004) señala que muchas personas sienten la necesidad de asumir todavía más responsabilidades y cargas de trabajo, ambas circunstancias son nocivas a largo plazo, la sobrecarga de trabajo no procede solo o exclusivamente de los superiores jerárquicos, sino también de las personas que solicitan los servicios. En muchos servicios públicos, particularmente sanidad y educación ha venido de algunos clientes más informados y exigentes, con unas expectativas elevadas respecto al nivel y condiciones de la prestación del servicio, a las que resulta imposible dar satisfacción. Si se añaden las exigencias de cumplimiento de programas de calidad y la limitación de los medios y recursos disponibles se contribuye a una situación que facilita el desarrollo del estrés crónico.

Otro fenómeno apuntado por los expertos es el desequilibrio entre las expectativas y la realidad del trabajo. Está claro que la perspectiva de

quienes prometen el servicio y de quienes lo reclaman no es la misma de quienes tienen que satisfacerlo, con sus claras limitaciones humanas de esfuerzo, concentración, preparación y tiempo.

Martínez, S. (2004) también menciona que las expectativas irreales no pueden satisfacerse en el mundo real y surge un conflicto entre el servicio ideal que el profesional quiere dar y la imposibilidad material de prestarlo. La democratización y la socialización de los servicios públicos, ha hecho que los profesionales pierdan también parte del control de los procesos, lo que constituye su competencia profesional básica, se produce una pérdida de autonomía que es incompatible con un trabajo profesional serio y responsable.

Relacionado con la pérdida de control del proceso está el problema de la mala organización del trabajo debida a factores como:

- Malos horarios
- Falta de medios
- Desajuste entre las capacidades y demandas del empleo
- La sobrecarga de trabajo

En otras ocasiones son los avances técnicos los que pasan a ser una amenaza para el empleado y aparece el estrés

El que cada vez más tipos de estrés puedan ser un factor precipitante de enfermedades debe contribuir a incrementar las leyes que lo prevengan, sin embargo en México no existen leyes ni normas que fomenten su disminución en el ámbito civil y laboral, señala el Dr. Uribe Prado, académico de la Facultad de Psicología de la UNAM. (<http://noticias.universia.net.mx/en-portada/2010/12/31/775>), a diferencia de otros países como España en donde el estrés laboral puede ser considerado como accidente de trabajo, al ser una perturbación psicofísica, aplicando el artículo 115 de la Ley General de Seguridad Social, al apreciar el nexo causal entre el trabajo desempeñado por el trabajador y el padecimiento físico o psíquico sufrido por éste. (Martínez, S., 2004)

3.3 Desgaste Profesional Burnout

Una variante grave del estrés laboral, es lo que se llama “desgaste profesional”, “quemazón laboral” o “burnout”, se conoce también como “síndrome del quemado” o “desgaste laboral”. Este síndrome se presenta en aquellas personas para las cuales el trabajo se ha convertido en una fuente constante de estrés, angustia e insatisfacción.

Ocurre a menudo en profesionales con largos años de trabajo y en tareas muy delicadas que requieren un alto grado de especialización y cuidado, en personas que antes encontraban el trabajo motivador, ilusionante o llevadero y han pasado a odiarlo y sentirse “quemados” en él. Individuos que han comenzado su vida profesional con grandes ilusiones y con mucha vocación, pasan a tener la sensación de estar agotados. El trabajo se ve como repetitivo, sin creatividad y se tiene la sensación de falta de aprecio y de reconocimiento por la labor que se lleva a cabo, el núcleo de este trastorno en lo que se denomina “cansancio emocional”, fatiga, sentimientos de depresión y de fracaso, amargura, irritabilidad y cambios de humor. Se pierde el interés y los sentimientos positivos hacia uno mismo y hacia los demás. Se experimenta miedo y angustia; otras características son el negativismo o constelación negativa de actitudes hacia uno mismo y sus capacidades, hacia el trabajo, los colegas y los usuarios. Es verdaderamente significativa la pérdida de confianza en las propias habilidades profesionales y una característica de los estados de ansiedad que es la pérdida de control. Surgen miedos irracionales o fobias hacia los colegas, el lugar de trabajo y hacia usuarios y clientes. Cualquier comentario o cualquier pequeño contratiempo que en otras ocasiones no habría sido tomado en cuenta o se hubiese olvidado rápidamente pasan a tener una importancia mayúscula y a hundir más el estado de ánimo. (Martínez, S. 2004)

La vida sexual se reduce drásticamente, se evitan las relaciones personales o profesionales. Ocasionalmente pueden aparecer reacciones desmesuradas, incluso agresivas, contra los usuarios, clientes o compañeros de trabajo, que pueden ser totalmente inesperadas. Este aspecto de distanciamiento se denomina “despersonalización” y consiste en actitudes distantes, insensibles, frías o negativas hacia los usuarios, clientes, alumnos o pacientes.

El síntoma primario es la fatiga y signos inespecíficos de ansiedad y depresión, como son la sensación de estar estresados o sometido a presión y la irritabilidad. No hay recuperación de la fatiga durante el fin de semana y,

lejos de aparecer al final de la misma se experimenta desde el lunes, sin alivio ninguno durante los descansos o días festivos. Esta fatiga pasa a ser crónica y a generar bajas laborales, a veces se acompaña de dolores de cabeza persistentes, que llevan al consumo de fármacos que los alivian y los controlan. En ocasiones el abuso de estos fármacos termina en auténticas adicciones a ansiolíticos y antidepresivos y en hábitos tóxicos (alcohol, café, tabaco y otras drogas) y en problemas de salud más severos que el dolor de cabeza que lo inició. Otros trastornos asociados son dolores musculares, pérdida del apetito, del interés sexual e insomnio. Todos ellos típicos del estrés crónico. El desgaste lleva al bajo rendimiento, a la impuntualidad, al ausentismo laboral y a bajas continuas por enfermedad. (Martínez, S. 2004)

La siguiente etapa es una pérdida de ilusión y una desvinculación o desafiliación hacia el puesto de trabajo, sus responsabilidades o tareas. El trabajador pierde la confianza en sí mismo, lo ve todo negativo, en esta etapa continúan los síntomas físicos, fundamentalmente la fatiga y el ya mencionado dolor de cabeza. Estos síntomas pueden agudizarse con la vuelta al trabajo de las vacaciones.

Suele darse en profesionales con un contacto intenso con el público, especialmente cuando se atienden consultas de todo tipo, quejas y reclamaciones, cuando hay responsabilidad excesiva o consecuencias graves de las decisiones que se toman.

Para Guizar, R. (1999) los síntomas clásicos del estrés son:

- Las personas se tornan nerviosas y se convierten en seres crónicamente preocupados.
- Son propensas a la ira con gran frecuencia y no se relajan o tienen dificultad para ello.
- Muestran escasa cooperatividad y adquieren vicios con más facilidad que en situaciones normales (tabaquismo, alcoholismo, ingieren barbitúricos, etc.)
- Padecen desórdenes físicos como por ejemplo: comer en demasía o muy poco o no poder conciliar el sueño, despertarse intempestivamente a las 4 o 5 de la mañana y no poder dormirse nuevamente, etc.
- Es conveniente entender que las tensiones pueden ser temporales o de larga duración, lo cual casi siempre depende del tiempo en que

prevalezcan las causas que lo provocaron y del poder de recuperación del afectado.

Los problemas se manifiestan sobre todo cuando la tensión persiste por un lapso prolongado debido a que el organismo no puede recuperar su capacidad para enfrentarse a la tensión.

Fuentes potenciales del estrés

Existen tres categorías de estresantes potenciales que son los ambientales, organizacionales e individuales. (Robbins,S.P., 1999)

Factores ambientales

Así como la incertidumbre ambiental influye en el diseño de la estructura de una organización, también influye en los niveles de tensión o estrés entre los empleados de dicha organización. Los cambios que se presenten en el ciclo del negocio serán incertidumbres económicas. Cuando la economía se contrae por ejemplo, la gente se siente cada vez más nerviosa acerca de su seguridad. Las incertidumbres políticas afectan desde luego a personas que habitan países inestables en este rubro. Sin embargo, las amenazas políticas y los cambios pueden inducir estrés.

La incertidumbre tecnológica es un tipo de factor ambiental que puede causar tensión. Debido a que las innovaciones pueden hacer que las habilidades y experiencia del empleado se vuelvan obsoletas en un periodo corto, las computadoras, los robots, la automatización y formas similares de tecnología constituyen una amenaza para muchas personas y les provocan estrés.

Factores organizacionales

Los factores dentro de la organización que pueden generar estrés pueden ser muchos, a continuación señalo algunos como ejemplo: las presiones de evitar errores o terminar tareas en periodos cortos de tiempo, la carga excesiva de

trabajo, un jefe demandante e insensible y compañeros de trabajo poco agradables, etc. Estos factores están catalogados en torno a la tarea, el papel y las demandas interpersonales; la estructura organizacional; el liderazgo organizacional y la etapa de la vida de la organización.

Las demandas de tareas son factores relacionados con el trabajo de las personas, incluyen autonomía, variedad de la tarea, grado de automatización, las condiciones de trabajo y la distribución física del lugar del trabajo.

Las demandas del papel se relacionan con las presiones colocadas sobre una persona como una función del papel particular que ella desempeña en la organización. Los conflictos de papeles crean expectativas que podrían ser difíciles de conciliar o satisfacer. La sobrecarga del papel que juega un empleado se experimenta cuando el jefe espera que haga más de lo que el tiempo permite.

Las demandas interpersonales son presiones creadas por otros empleados. La carencia de apoyo social de los colegas o las relaciones interpersonales pobres pueden causar considerable estrés.

La estructura organizacional, define el nivel de diferenciación de la organización, el grado de normas y regulaciones y el lugar donde se toman las decisiones. Las reglas excesivas y la carencia de participación en la toma de decisiones que afectan a unos empleados son ejemplos de variables generadoras de estrés.

Existen dos tipos de causas que provocan la tensión:

- Relativas al trabajo
- Ajenas al trabajo

Las condiciones que tienden a generar la tensión reciben el nombre de tensores, a continuación señalaremos algunas causas de tensión que se presentan en el trabajo:

- Sobre carga de trabajo
- Presiones de tiempo
- Supervisión deficiente
- Clima político inseguro
- Autoridad insuficiente, no acorde con las responsabilidades.
- Ambigüedad de roles
- Diferencias entre los valores personales y los de la compañía.
- Cambios de cualquier tipo, sobre todo cuando por alguna causa son fundamentales o poco usuales.
- Imposibilidad de conseguir los objetivos.

Es necesario explicar que cuando el nivel personal de tensión es muy bajo, no existe motivación para desempeñar ninguna función y cuando es excesivo, se producen desequilibrios emocionales que impiden ejercerlas adecuadamente, por lo que se dice que todo debe tener un nivel de tensión adecuado.

3.4 Personalidad tipo A y B

Se sabe que el nivel de tensión que se tolera antes de experimentar síntomas preocupantes se conoce como umbral de la tensión, al cual se llega rápidamente según el tipo de personalidad sea A o B.

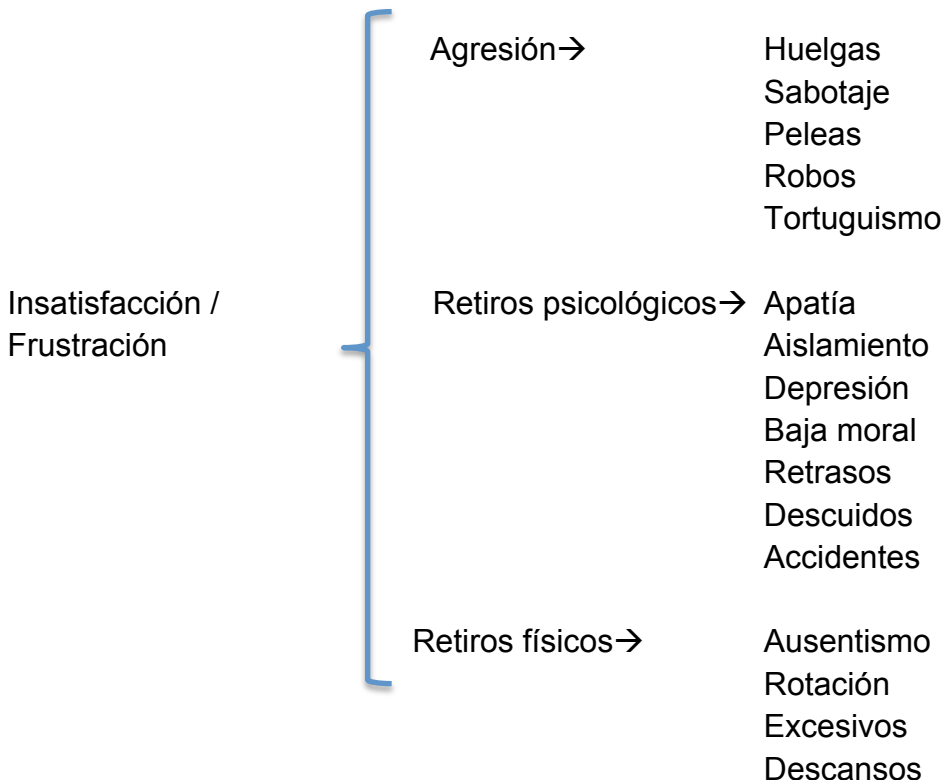
Personalidades tipo “A”

Los individuos del tipo “A” tienen grandes ímpetus, son competentes, se fijan normas de desempeño elevadas y se someten constantemente a presiones de tiempo, debido a lo cual sufren presiones intensas que les provocan una serie de desórdenes físicos.

Personalidades tipo “B”

Los individuos tipo “B” muestran una actitud más relajada, aceptan las situaciones como se presentan y trabajan con ellas en lugar de enfrentarlas y son singularmente tranquilas en lo relativo a las presiones de tiempo, por lo que tienen menos propensión a padecer problemas relacionados con la tensión.

El estrés puede presentarse dentro y fuera del área de trabajo. En este último caso puede generar problemas graves de comportamiento en la organización debido a la insatisfacción en el trabajo. Ernesto Angulo Lara, señala en (Guizar, R., 1999) “la relación insatisfacción – frustración – agresión – retiros psicológicos y retiros físicos, lo cual se puede sintetizar como se muestra a continuación:



De manera más común el estrés se asocia con las restricciones y demandas. La primera impide hacer lo que desea y la segunda se refiere a la pérdida de algo deseado.

Se podría pensar que el estrés es esencial en la vida cotidiana. Es la fuerza impulsora y constructiva que lleva a lograr la creatividad y el éxito en los negocios, así como en cualquier otra actividad. Además puede ser sumamente agradable y estimulante cuando es producto de un triunfo en los negocios, de una gran victoria atlética, del matrimonio, del nacimiento de un hijo u otros sucesos importantes. Sin embargo, los síntomas son exactamente iguales a los que se experimentan en situaciones negativas. El estrés laboral es una forma específica de estrés que ocurre en el contexto del trabajo, donde se pueden identificar una serie de situaciones o factores generales y específicos, que actúan aislados o en conjunto como agentes estresantes. (Guizar, R., 1999)

3.5 Factores Laborales de Estrés

3.5.1 Individuales

El conflicto de papel se presenta siempre que el cumplimiento de un individuo con un conjunto de expectativas acerca del puesto este en conflicto con el cumplimiento de otro conjunto de expectativas. Las expectativas de conflicto de papel incluyen el ser dividido por demandas en conflicto de un supervisor acerca del puesto y ser presionado para llevarse bien con la gente con la que no es compatible. Un ejemplo de conflicto entre el trabajo y la familia puede ser la presión de trabajar hasta muy tarde, llevar trabajo a casa, emplear más tiempo en viajes o con frecuencia reubicarse con el fin de avanzar.

Sobre carga de trabajo cualitativa ocurre cuando la gente considera que carece de la capacidad para terminar un trabajo o que los estándares de desempeño son muy altos.

Sobre carga cuantitativa resulta de tener demasiadas cosas que hacer o tiempo insuficiente para terminar un trabajo.

Estos factores generalmente son consecuencia del incremento en la productividad, y la disminución de la fuerza de trabajo, es decir cuando las

organizaciones tratan de hacer más con menos sin realizar ningún estudio o planeación adecuada.

Existen estudios que se han realizado que establecen que una sobrecarga cuantitativa podría causar cambios bioquímicos, específicamente elevaciones en los niveles sanguíneos de colesterol. El nivel óptimo de estrés proporciona el mejor equilibrio de reto, responsabilidad y recompensa. Los posibles efectos negativos de una sobrecarga pueden aumentar cuando a la sobrecarga se suma una baja capacidad de controlar la demanda de trabajo.

Gibson, (et al) señala que las investigaciones sugieren que cuando los individuos experimentan altas demandas de trabajo con poco o ningún control sobre ellas, los cambios fisiológicos que ocurren persisten incluso después de que el individuo deja el trabajo, a continuación se mencionan algunos estudios referidos por estos autores:

Un estudio examinó la relación de la sobrecarga, carga inferior y el estrés entre 1540 ejecutivos. Los ejecutivos situados en los extremos inferior y superior de los registros de estrés reportaron más problemas médicos importantes. Este estudio sugiere que las relaciones entre los factores de estrés, el estrés y la enfermedad pueden ser curvilíneos. Es decir, quienes tienen una carga inferior y quienes tienen sobrecargas representan los dos extremos de un continuo, cada uno con un número elevado de problemas médicos.

Un estudio en Goddard Space Flight Center, determinó que aproximadamente 67% de los empleados informó experimentar algún grado de conflicto de papel. El estudio también encontró que los empleados de Goddard que experimentaron más conflictos de papel también experimentaron una menor satisfacción laboral y una tensión más alta relacionada con el empleo. Es interesante señalar que los investigadores también encontraron que cuando mayor era el poder o la autoridad de la gente que enviaba los mensajes de conflicto, mayor era la insatisfacción laboral producida por el conflicto de papel.

El principal factor de estrés individual es el paso incesante del cambio que caracteriza a la vida actual. En ningún otro punto en la historia de la sociedad industrializada experimentamos cambios tan rápidos en el mundo a nuestro alrededor. El último tercio del siglo XX incluyó la llegada de maravillas tales como las comunicaciones, los satélites, aterrizajes en la luna, trasplantes de órganos, tecnología láser, plantas de energía nuclear, misiles de balística intercontinental, transportación supersónica, corazones artificiales y muchos otros desarrollos de la era del espacio.

El cambio en las organizaciones no ha sido menos importante al inicio del siglo XXI. Una reestructuración radical, nuevas tecnologías, surgimiento y desaparición sorprendentes de muchas empresas punto com, fusiones, adquisiciones, reducciones y énfasis renovado en los equipos respaldan esta conclusión de sentido común. También es cierto que muchas personas que experimentan una gran parte del cambio no muestran ningún problema médico posterior. Por alguna razón, estas personas son lo suficientemente fuertes para soportar las consecuencias negativas de grandes dosis de cambio en comparación con otras.

Suzanne Kobasa, citada en Gibson, (*et al*) una investigadora organizacional, propone que los individuos que experimentan altas tasas de cambio sin sufrir problemas de salud podrían diferir en cuanto a personalidad de los que sí las sufren. Ella se refiere a esta característica de personalidad como dureza.

Las personas con un rasgo de personalidad de dureza parecen tener tres características importantes. Primero creen que pueden controlar los eventos que se presentan. Segundo, se sienten muy comprometidas con las actividades de sus vidas. Tercero consideran que el cambio en sus vidas es un desafío. Existe un estudio longitudinal que prueba la teoría de las tres características de dureza, y en él se encontró que cuantas más características de dureza tuvieran los administradores, menor era el efecto de los cambios de vida en su salud personal.

Los factores de estrés individual abundan, y no sólo pueden ocasionar estrés, sino también diversas consecuencias negativas tanto de salud como de su desempeño laboral.

3.5.2 Grupales

A continuación mencionaremos algunos de los factores de estrés que parecen ser más importantes.

Participación

Se refiere al grado en que el conocimiento, opiniones e ideas de una persona se incluyen en el proceso de toma de decisiones. Para algunas personas es una parte importante del trabajo en las organizaciones. Los grupos y las organizaciones que no fomentan o permiten la participación serán una fuente de frustración para quienes la valoran. La participación actuará como un factor de estrés para las personas.

Relaciones intragrupales e intergrupales

Las malas relaciones dentro y entre grupos puede ser un factor de estrés. Las malas relaciones pueden incluir baja confianza, falta de cohesión, bajo apoyo y falta de interés al escuchar y enfrentar los problemas que confrontan un grupo o uno de los miembros del grupo.

3.5.3 Organizacionales

La actividad política, práctica de juegos y luchas de poder pueden crear fricción, resaltar la competencia disfuncional entre los individuos y los grupos y crear estrés. La fricción, el estrés y un estilo duro de dirigir (grosero e irrespetuoso) generalmente convierten una organización en ordinaria y altamente estresante.

Cultura organizacional

Puede considerarse que las organizaciones tienen distintas personalidades, La personalidad de una organización es modelada en gran parte por sus principales ejecutivos. Un equipo ejecutivo tiránico y autocrático es capaz de crear una cultura llena de temor.

Falta de retroalimentación de desempeño

La mayor parte de las personas quieren saber cómo les va y cómo la administración ve su trabajo. Sin embargo, con demasiada frecuencia no reciben información de evaluaciones de desempeño o la reciben en una forma muy autoritaria o crítica. La información que se proporcione debe darse de una manera que minimice el estrés y se establezca un sistema de comunicación en dos sentidos.

Oportunidades de desarrollo profesional inadecuadas

Los aspectos del ambiente organizacional que influyen en la percepción de las cualidades de una persona y que influyen en su progreso profesional. Las variables profesionales pueden convertirse en factores de estrés cuando se constituyen en fuentes de preocupación, ansiedad o frustración.

Recortes de personal

Los recortes están asociados con la reducción de los recursos humanos por medio de despidos, reutilización o retiro anticipado. Cuando una organización lucha por volverse “austera y eficiente” cada vez más empleados son recortados o temen serlo, en cualquier caso surge la amenaza de despido y el recorte es un poderoso factor de estrés.

Factores de estrés no laborales

Estos factores son los que proceden del exterior de la organización y desde luego que no podemos dejarlos de mencionar. El estrés producido fuera del trabajo desde luego que puede llegar a afectar el desempeño laboral de una persona y su comportamiento en el trabajo en general. La distinción entre lo laboral y lo no laboral no es tan perceptible porque se superpone y es significativa en cualquier análisis o discusión acerca del estrés.

Efectos del estrés

Los efectos del estrés son muchos y muy variados, algunos efectos desde luego, son positivos, como la automotivación y la estimulación para satisfacer las metas y objetivos individuales. Sin embargo algunas consecuencias del estrés son perjudiciales, contraproducentes y hasta potencialmente peligrosas. Sabemos que no todos los individuos presentan los mismos resultados, Las investigaciones muestran que uno de los muchos factores generadores de estrés es el tipo de empleo. Se menciona en Gibson (*et al*) un estudio realizado en el Instituto para la Investigación Social en la Universidad de Michigan, una muestra de 2010 empleados fue elegida de 23 ocupaciones para examinar la relación entre estrés y sus consecuencias. Las ocupaciones fueron combinadas en cuatro grupos específicos; obreros capacitados y no capacitados así como trabajadores administrativos profesionales y no profesionales.

Los obreros reportaron los efectos subjetivos más altos, incluida la insatisfacción laboral; los empleados administrativos los más bajos. Los trabajadores no capacitados reportaron el mayor aburrimiento y apatía en sus condiciones laborales. Específicamente identificaron diversos factores importantes de estrés que crearon su estado psicológico: deficiente utilización de habilidades y capacidades, mala compaginación del puesto en relación con las cantidades deseadas de responsabilidad, falta de participación y ambigüedad acerca del futuro.

Los obreros capacitados compartieron algunos de estos factores de estrés y sus consecuencias con los no capacitados, pero no con todos; ellos reportaron una utilización superior al promedio de sus habilidades y capacidades pero tuvieron menos responsabilidad y más ambigüedad. Los profesionales administrativos reportaron las menores consecuencias

negativas. Sin embargo, en todos los grupos había indicaciones de que el desempeño laboral fue afectado

El estrés puede producir diversas consecuencias psicológicas, incluida la ansiedad, frustración, apatía, baja autoestima, agresividad y depresión.

Respecto a la depresión una encuesta completa aplicada a trabajadores estadounidenses concluyó que la tercera parte experimentó depresiones relacionadas con el estrés. Dichas consecuencias no se limitan a los trabajadores estadounidenses.

Algunos resultados del estrés, los resultados cognitivos incluyen dificultad para concentrarse, incapacidad para tomar decisiones drásticas o incluso para tomar decisiones en general, bloqueos mentales, y ausencias momentáneas. Otros efectos pueden ser conductuales. Manifestaciones tales como estar predispuesto a accidentes, un comportamiento impulsivo, abuso de alcohol y drogas y un temperamento explosivo son algunos ejemplos. Finalmente los resultados fisiológicos podrían incluir taquicardia, elevada presión arterial, sudoración, sensación de calor y frío, aumento en los niveles de glucosa en la sangre y acidez estomacal. (Gibson, *et al*)

Los factores de Estrés o tensión son acumulativos

Un hecho importante que tiende a pasarse por alto cuando se revisan por separado los factores que producen tensión o estrés, es que la tensión es un fenómeno acumulativo, es decir cada factor de tensión que aparentemente puede parecer significativo se suma a otro, por lo tanto si queremos evaluar la cantidad total de tensión de un individuo, tenemos que sumar el total de sus tensiones de oportunidad, de restricciones y de demandas.

Consecuencias de la tensión

La tensión llega a manifestarse de diversas formas, por ejemplo: presión sanguínea alta, úlceras, irritabilidad, dificultad para tomar decisiones rutinarias, pérdida del apetito, predisposición a accidentes etc. Esto puede clasificarse en tres categorías generales: fisiológica, psicológica y síntomas

de comportamiento, en seguida se presenta una descripción de cada una de estas categorías:

- Síntomas fisiológicos, las investigaciones que se han realizado han llevado a la conclusión de que la tensión podría crear cambios en el metabolismo, incrementar el ritmo del corazón y de la respiración, incrementar la presión sanguínea, dolores de cabeza e inducir ataques al corazón.
- Síntomas psicológicos, la tensión puede causar insatisfacción en el trabajo. esta es el efecto más simple y más obvio de la tensión. Pero la tensión se manifiesta en otros estados psicológicos: por ejemplo, ansiedad, nerviosismo, irritabilidad, aburrimiento y la postergación (dejar todo para más tarde). Las evidencias indican de que cuando una persona es colocada en un puesto que tiene demandas múltiples y conflictivas o en los cuales hay una carencia de claridad en los deberes, la autoridad y las responsabilidades del involucrado, tanto la tensión como la insatisfacción se incrementan.
- Síntomas de comportamiento incluyen cambios en la productividad, ausencias y rotación, así como cambios en los hábitos alimenticios, incremento en el consumo de tabaco o alcohol, habla rápida, nerviosismo y desordenes en el sueño.

Conforme las organizaciones intentan incrementar la productividad, al tiempo que disminuyen el tamaño de la fuerza de trabajo, aumenta la sobrecarga cuantitativa (al igual que el estrés), en algunas organizaciones se ejemplifica esto, cuando escuchamos la famosa frase **“hacer más con menos”** y lo toman los directivos como un gran logro, desde luego que no hay un análisis de consecuencias en la salud de los empleados, y lo que a simple vista se ve como un modelo adecuado de administrar, a la larga se puede convertir en un problema que impacte negativamente en el clima laboral, en la salud de los empleados y en un decremento en la productividad.

Las consecuencias del estrés laboral no se limitan a la esfera profesional, sino que se extienden a menudo a la vida personal y familiar. La mayoría de las personas pasan una gran parte de su tiempo en su trabajo y éste

desempeña un papel central en sus vidas, tanto como fuente de sustento como de identidad personal y de relaciones con los demás. Para muchos el trabajo es una medida de sí mismos, de cuál es su valor como personas. En consecuencia lo que ocurre en el trabajo tiene muchas veces una gran influencia en el estado de ánimo.

El estrés laboral es un proceso escalonado que comienza con síntomas leves, como puede ser un cansancio o fatiga que no se alivia, sino por el contrario con el tiempo pasa a mayores.

3.6 Perfil De Estrés de Kennet M. Nowack

El perfil de estrés está diseñado para identificar aquellas áreas que ayudan a una persona a tolerar las consecuencias dañinas del estrés cotidiano, así como las que hacen que alguien sea vulnerable a las enfermedades relacionadas con el mismo. Este perfil se desarrolló para proporcionar una evaluación amplia del estrés y del riesgo para la salud que incluyera todos los factores clave que han demostrado regular la relación entre estrés y enfermedad.

El perfil de estrés proporciona puntuaciones en 15 áreas relacionadas con el estrés y el riesgo de enfermedad, así como una medición de sesgos en la respuesta y una de respuestas inconsistentes.

En términos conceptuales, el perfil de estrés está basado en el enfoque cognitivo-transaccional del estrés y el afrontamiento, desarrollado por Lazarus y sus colaboradores (Coyne y Lazarus, 1980; Lazarus 1981; Lazarus y Launier, 1978).

A continuación se describen brevemente las escalas, subescalas y lo que mide cada una de ellas:

ESCALAS	SUBESCALAS	MIDEN
ESTRÉS		Los estresores en diferentes categorías: salud, trabajo, finanzas personales, familia, obligaciones sociales y preocupaciones ambientales y mundiales.
HÁBITOS DE SALUD	EJERCICIO	El nivel y la frecuencia del ejercicio que el individuo practica de manera regular para mejorar el tono muscular y el sistema cardiovascular
	DESCANSO/SUEÑO	La frecuencia con que el individuo obtiene descanso adecuado, sueño y relajamiento.
	ALIMENTACIÓN/NUTRICIÓN	Si la persona tiene como práctica general comer de manera balanceada y nutritiva
	PREVENCIÓN	La frecuencia con que el individuo pone en práctica estrategias preventivas de salud e higiene. los últimos tres reactivos sobre prevención, también conforman el conglomerado de reactivos ARC, estos exploran directamente el abuso de sustancias (alcohol y drogas) y el consumo de tabaco.
RED DE APOYO SOCIAL		El grado en que el individuo siente que hay gente con la que puede contar en todo momento para obtener apoyo emocional, consejo, información, amor incondicional, y ayuda, además de que tan satisfecho se siente con dicho apoyo.
CONDUCTA TIPO A		El rango completo de las respuestas tipo "a" expresadas, inclusive la ira internalizada, la ira expresada, premura de tiempo, rapidez laboral, impaciencia, involucramiento en el trabajo, búsqueda de mejoría, conducción ruda de vehículos y conductas competitivas. (características principales de esta conducta, la desconfianza, el enojo y la hostilidad)
FUERZA COGNITIVA		Las atribuciones, actitudes y creencias que un individuo tiene acerca de la vida y del trabajo.
ESTILO DE AFRONTAMIENTO		Estrategias de afrontamiento
	VALORACIÓN POSITIVA	El uso de comentarios de apoyo y motivación autodirigidos para minimizar la percepción de estrés.
	VALORACIÓN NEGATIVA	La tendencia a aproximarse a las situaciones desafiantes.
	MINIMIZACIÓN DE LA AMENAZA ((EVITACIÓN)	La tendencia del individuo a utilizar esta estrategia de afrontamiento.
	CONCENTRACIÓN EN EL PROBLEMA	La inclinación de una persona a hacer intentos activos de cambiar su conducta o los estresores ambientales.
BIENESTAR PSICOLÓGICO		La experiencia global del individuo de satisfacción y ecuanimidad psicológica durante los últimos tres años.

El perfil de estrés tiene 123 reactivos que lo hace un instrumento auto aplicable muy accesible y que se puede completar en un periodo bastante razonable.

Quienes tienen un nivel de lectura equivalente al de secundaria no deberán enfrentar ninguna dificultad para entender y contestar los reactivos. La mayoría de los individuos lo puede terminar entre 20 y 25 minutos. Esto facilita su aplicación y reduce la resistencia y la fatiga de quienes lo contesta.

Este es un instrumento que se desarrolló y normativizó para población general. Como tal, su empleo es apropiado con la mayor parte de las muestras de trabajadores adultos promedio.

Perfil de grupo

Las puntuaciones del perfil de estrés pueden tratarse como datos agregados. Es posible comparar las medias y desviaciones estándar de todo el grupo con los datos normativos disponibles en la gráfica de resumen del perfil. Las escalas del instrumento se pueden correlacionar con otra información obtenida de los individuos en el grupo, como datos demográficos, características de desempeño laboral, personalidad o mediciones de actitud y datos sobre salud.

Aplicación y Calificación

El perfil de estrés puede aplicarse en forma individual o de grupo y calificarse de modo manual.

Consta de un cuadernillo reutilizable que incluye solo los reactivos del inventario y una forma de respuesta y calificación.

Las calificaciones del perfil de estrés pueden interpretarse de manera confiable si no existe más de un 20% de reactivos sin contestar o con respuesta doble en una escala.

Capítulo 4 Método

4.1 Justificación

Considerando que trabajo para una dependencia de gobierno en la cual, la estructura organizacional de una de sus áreas administrativas, desde mi punto de vista no corresponde a los retos que representan los objetivos y metas que se tienen establecidos en la organización, ya que se ha perdido de vista la importancia de la calidad de vida de los trabajadores al incrementar las cargas de trabajo, extender los horarios para cumplir con las actividades asignadas etc, es que consideré importante investigar, la relación que existe entre el clima social en el trabajo y el estrés que presentan los trabajadores que la conforman, ya que esto puede frenar el desarrollo organizacional y en un corto plazo repercutir en un desempeño nulo de los trabajadores, lo que también puede impactar en la calidad de los servicios que se prestan, sin perder de vista el deterioro psicológico y de salud de cada uno de sus integrantes, que desde luego podría llegar a tener alcances en el entorno familiar, deteriorándolo también.

4.2 Planteamiento del Problema

La situación de crisis económica actual, genera entre otras cosas, la necesidad de que los trabajadores conserven un empleo que les de cierta seguridad social y económica, lo cual conlleva en la mayoría de las ocasiones, a que el individuo descuide o dé poca importancia, a las condiciones laborales en las cuales se desempeña, a la satisfacción que el trabajo debe generarles o bien, a no percibir las conductas tensionantes a las cuales se ve sometido día a día, propiciando esto, una mala calidad de vida y enfermedades tanto fisiológicas como psicológicas al verse expuesto a un estrés laboral continuo.

Ante este panorama, me parece interesante analizar la relación que existe entre el clima social en el trabajo y el estrés que el modelo de estructura organizacional está generando en sus trabajadores y las repercusiones al interior de la misma.

OBJETIVOS

Objetivo General

Identificar si existe relación entre el clima social en el trabajo y el estrés que presentan los trabajadores del área administrativa de una institución del gobierno federal.

Objetivos Específicos

Determinar diferencias estadísticamente significativas entre las variables de sexo, estado civil, tipo de puesto, y escolaridad en las subescalas de la prueba de Clima Social en el Trabajo.

Determinar diferencias estadísticamente significativas entre las variables de sexo, estado civil, tipo de puesto y escolaridad en las áreas de la prueba de Estrés de Nowack.

4.3 Hipótesis

H1.- Existe relación entre las dimensiones que mide la prueba de Clima Social en el Trabajo y el perfil de estrés de Nowack.

Ho.- No existe relación entre las dimensiones que mide la prueba de Clima Social en el Trabajo y el perfil de estrés de Nowack.

H1.- Existen diferencias estadísticamente significativas en la percepción de clima social en el trabajo que presentan los trabajadores del sexo femenino y los trabajadores del sexo masculino.

Ho.- No existen diferencias estadísticamente significativas en la percepción de clima social en el trabajo que presentan los trabajadores del sexo femenino y los trabajadores del sexo masculino.

H1.- Existen diferencias estadísticamente significativas en las áreas de estrés de la prueba de Nowack que presentan los trabajadores del sexo femenino y los trabajadores del sexo masculino.

Ho.- No existen diferencias estadísticamente significativas en las áreas de estrés de la prueba de Nowack que presentan los trabajadores del sexo femenino y los trabajadores del sexo masculino.

H1.- Existen diferencias estadísticamente significativas en la percepción de clima social en el trabajo que presentan los trabajadores de estado civil solteros o sin pareja y los casados o unión libre.

Ho.- No existen diferencias estadísticamente significativas en la percepción de clima social en el trabajo que presentan los trabajadores de estado civil solteros o sin pareja y los casados o unión libre.

H1.- Existen diferencias estadísticamente significativas en las áreas de estrés de la prueba de Nowack que presentan los trabajadores de estado civil solteros o sin pareja y los casados o unión libre.

Ho.- No existen diferencias estadísticamente significativas en las áreas de estrés de la prueba de Nowack que presentan los trabajadores de estado civil solteros o sin pareja y los casados o unión libre.

H1.- Existen diferencias estadísticamente significativas en la percepción de clima social en el trabajo que presentan los trabajadores que ocupan puestos operativos, de enlace y mandos medios.

Ho.- No existen diferencias estadísticamente significativas en la percepción de clima social en el trabajo que presentan los trabajadores que ocupan puestos operativos, de enlace y mandos medios.

H1.- Existen diferencias estadísticamente significativas en las áreas de estrés de la prueba de Nowack que presentan los trabajadores que ocupan puestos operativos, de enlace y mandos medios.

Ho.- No existen diferencias estadísticamente significativas en las áreas de estrés de la prueba de Nowack que presentan los trabajadores que ocupan puestos operativos, de enlace y mandos medios.

H1.- Existen diferencias estadísticamente significativas en la percepción de clima social en el trabajo que presentan los trabajadores que cuentan con estudios a nivel profesional y los que tienen estudios a nivel medio superior.

Ho.- No existen diferencias estadísticamente significativas en la percepción de clima social en el trabajo que presentan los trabajadores que cuentan con estudios a nivel profesional y los que tienen estudios a nivel medio superior.

H1.- Existen diferencias estadísticamente significativas en las áreas de estrés de la prueba de Nowack que presentan los trabajadores que cuentan con estudios a nivel profesional y los que tienen estudios a nivel medio superior.

Ho.- No existen diferencias estadísticamente significativas en el las áreas de estrés de la prueba de Nowack que presentan los trabajadores que cuentan con estudios a nivel profesional y los que tienen estudios a nivel medio superior.

4.4 Definición conceptual de variables independientes o categóricas

Puesto operativo: Corresponde al servidor público de base o sindicalizado, con jornada laboral de medio tiempo, con derechos y obligaciones regidos por las Condiciones Generales de Trabajo de la Secretaria de Hacienda y Crédito Público y del Servicio de Administración Tributaria.

Puesto de enlace: Corresponde al servidor público de confianza, con jornada laboral de tiempo completo.

Puesto de Mando Medio: Corresponde al servidor público de confianza, con jornada laboral de tiempo completo, quien rige su quehacer por el Reglamento Interior de Trabajo del Servicio de Administración Tributaria.

Sexo: Condición de género que distingue a los seres humanos; es decir, la diferencia entre masculino y femenino.

Estado civil: Condición particular que caracteriza a cada trabajador respecto a su relación jurídica con otra persona que establece vínculos personales y lo clasifica en soltero o sin pareja o casado o en unión libre.

Escolaridad: Grado de estudios que tengan los trabajadores, clasificándolo en nivel profesional o nivel medio superior.

Definición conceptual de variables dependientes

Clima social en el trabajo, la percepción que el individuo tiene de la organización para la cual trabaja, en términos de autonomía, organización, presión, control, recompensas, consideración, tecnología, cordialidad y apoyo.

Estrés, la experiencia de incomodidades, molestias y frustraciones mayores y menores de la vida cotidiana, que provocan efectos sobre el bienestar físico y psicológico.

Definición operacional de variables

Variables Dependientes

Las respuestas que dieron los empleados ante las preguntas de la prueba de Clima Social en el Trabajo en cada una de las dimensiones y al Perfil de Estrés de Nowack. .

Variables Independientes Operacionales

Puesto Operativo: Responsable de la captura y control de datos relativos a procesos administrativos de recursos humanos, materiales o financieros, conforme a la normatividad establecida y bajo la supervisión directa de un jefe inmediato.

Puesto de Enlace: Analistas de recursos humanos, materiales o financieros, realizan funciones conforme a la normatividad establecida y bajo la supervisión directa de un jefe inmediato.

Puesto de Mando Medio: Responsable de coordinar y supervisar los procesos que en materia de recursos humanos, materiales y financieros realiza el personal de enlace y operativo, vigilando que se lleven a cabo conforme a la normatividad y que se realicen dentro de los tiempos establecidos.

Tipo de estudio

Se trata de un diseño de investigación cuasi experimental de campo, transversal, ya que se recolectaron datos en una sola aplicación, con la finalidad de analizar cuál es la relación de las variables en un momento determinado. (Hernández, R. 2010)

4.5 Descripción de la muestra

El presente estudio se realizó en una organización del Gobierno Federal, específicamente en el área administrativa la cual está conformada por 520 empleados. Se llevó a cabo un muestreo no probabilístico, conformando una muestra de 151 trabajadores, que ocupan puestos de operativo, enlace o mando medio, quienes desarrollan funciones administrativas en materia de recursos humanos, materiales y financieros.

4.6 Instrumentos

Con el objeto de llevar a cabo el presente trabajo, se aplicó la prueba PERFIL DE ESTRÉS de Kennet M. Nowack, que consiste en un cuestionario de auto aplicación, de 123 preguntas y una hoja de respuestas (lápiz y papel), dicho perfil proporciona puntuaciones en 15 áreas relacionadas con el estrés y el riesgo de enfermedad; así como una medición de sesgos en la respuesta y una de respuestas inconsistentes.

También se aplicó la prueba de clima social en el trabajo de Moss, consistente en un cuestionario de 90 preguntas y una hoja de respuestas, esta prueba está compuesta por tres dimensiones que son: relación,

autorrealización y estabilidad o cambio y cada una de las dimensiones está conformada por escalas de la siguiente manera; La dimensión de relación está formada por tres escalas que son: implicación, cohesión y apoyo; la dimensión de autorrealización, está formada por las escalas de autonomía, organización y presión y la dimensión de estabilidad está integrada por cuatro escalas que son claridad, control, innovación y comodidad.

4.7 Procedimiento

Para llevar a cabo la aplicación de las pruebas a los trabajadores, se solicitó permiso al Administrador, titular del área administrativa de la institución gubernamental, informándole que serían aplicadas las pruebas de manera individual o en grupos de cinco personas máximo, para no interferir en las actividades que realizan los trabajadores, también se le informó que dicha aplicación se llevaría a cabo en las instalaciones de la organización.

Las aplicaciones de las pruebas se realizaron en una oficina cerrada sin distractores; solo se aplicaron las pruebas a aquellos trabajadores que voluntariamente aceptaron colaborar y que en el momento tenían disponibilidad.

Las instrucciones que se les dieron a los trabajadores al momento de aplicarles las pruebas, consistieron en explicarles que se trataba de contestar dos cuestionarios en los cuales era muy importante que respondieran sinceramente ya que sus respuestas no serían consideradas para evaluar su trabajo, y que eran anónimas, razón por la cual las hojas de respuesta no llevaban sus nombres, de antemano se les agradeció su participación.

Una vez aplicadas todas las pruebas a los trabajadores, se verificó que hubiesen contestado todas las preguntas y anotado los datos generales solicitados en las hojas de respuesta para cada una de las pruebas, posteriormente se procedió a codificar los datos generales y las respuestas de cada uno de los reactivos, capturándose en el programa Microsoft Excel para crear una base de datos y posteriormente realizar el análisis estadístico en el programa SPSS versión 19 para Windows.

Resultados

A continuación se muestran los resultados de la investigación:

Participaron 151 sujetos de los cuales el 58 % son mujeres y el 42 % son hombres, con una edad comprendida entre los 20 y 72 años, con un promedio de 41 años.

En lo que se refiere a la escolaridad la **tabla No.1** muestra que el **65.56%** de los trabajadores tienen estudios a nivel profesional.

Tabla No. 1 Escolaridad

ESCOLARIDAD	FRECUENCIA	%
NIVEL MEDIO SUPERIOR	50	33.11
NIVEL PROFESIONAL	99	65.56
SIN INFORMACIÓN	2	1.32

En la **tabla No.2** se muestra el estado civil de los trabajadores, en donde la mayoría de ellos son casados o en unión libre.

Tabla No. 2 Estado civil

ESTADO CIVIL	FRECUENCIA	%
UNIÓN LIBRE O CASADO	76	50.33
SOLTERO O SIN PAREJA	70	46.35
SIN INFORMACION	5	3.31

La información referente al tipo de puesto que desempeñan los trabajadores, se presenta en la tabla No.3, donde el 45.69% de los trabajadores tienen el puesto de Enlace, los cuales desempeñan funciones de analistas de recursos humanos, financieros y materiales, el 26.49% corresponden a personal con funciones de tipo operativo que consisten en captura y control de datos relativos a los procesos de recursos humanos, financieros y materiales y el 24.50% desarrollan funciones de mandos medios, que consisten en coordinar y supervisar los procesos que en materia de recursos humanos, financieros y materiales realiza el personal de enlace y operativo vigilando que se lleven a cabo de acuerdo a la normatividad, y que se realicen dentro de los tiempos establecidos.

Tabla No. 3 Tipo de puesto

PUESTO	FRECUENCIA	%
OPERATIVO	40	26.49
ENLACE	69	45.69
MANDO MEDIO	37	24.50
SIN INFORMACION	5	3.31

Los coeficientes de correlación entre las Dimensiones de la prueba de Estrés de Kennet M. Nowack y los de Clima Social en el Trabajo de Moss, se dan a conocer en la **tabla No. 4**.

En la misma tabla aparecen las correlaciones de las tres dimensiones de Clima Social en el Trabajo; Relaciones (Implicación, cohesión y Apoyo), Autorrealización (Autonomía, organización y presión) y Estabilidad (Claridad, control, innovación y comodidad).

Así mismo se presentan las correlaciones entre cada una de las subescalas de la prueba de clima social en el trabajo y las correspondientes al perfil de estrés, lo cual nos permite observar de manera independiente como correlacionan entre sí la mayoría y solo algunos de los aspectos que mide la prueba de estrés como son el ejercicio, prevención, valoración positiva,

valoración negativa, alimentación, minimización de amenaza, concentración no correlacionan con las subescalas de Clima.

Tabla No. 4 Coeficientes de correlación

PERFIL DE ESTRÉS	SUBESCALAS DE CLIMA SOCIAL EN EL TRABAJO										DIMENSIONES		
	IMPLICACIÓN	COHESIÓN	APOYO	AUTONOMÍA	ORGANIZACIÓN	PRESIÓN	CLARIDAD	CONTROL	INNOVACIÓN	COMODIDAD	RELACIÓN (IMPLICACIÓN, COHESIÓN, APOYO)	AUTORREALIZACIÓN (AUTONOMÍA, ORGANIZACIÓN, PRESIÓN)	ESTABILIDAD (CLARIDAD, CONTROL, INNOVACIÓN, COMODIDAD)
ESTRÉS	-0.225	-0.230	0.249	-0.283	0.152	0.341	-0.310	0.124	0.385	0.399	-0.317	-0.069	-0.347
EJERCICIO	0.106	-0.042	-0.023	-0.032	0.081	-0.074	0.072	0.069	0.024	0.130	0.001	-0.004	0.050
SUEÑO	-0.031	-0.008	0.055	0.071	0.180	0.244	0.159	0.149	-0.171	-0.044	0.018	0.057	-0.081
PREVENCIÓN	-0.103	-0.045	-0.033	0.025	0.080	0.690	-0.135	-0.002	-0.129	-0.161	-0.066	-0.031	-0.156
APOYO SOCIAL	0.204	0.208	-0.227	0.107	0.226	-0.067	0.265	-0.141	0.145	0.071	0.267	0.184	0.128
CONDUCTA TIPO "A"	-0.011	0.056	-0.073	0.067	0.065	0.239	-0.027	0.195	-0.099	-0.138	0.059	0.227	-0.011
FUERZA COGNITIVA	0.177	0.035	0.142	0.075	0.111	-0.134	0.211	-0.059	0.210	0.066	0.142	0.044	0.161
VALORACIÓN POSITIVA	-0.091	-0.095	-0.106	0.006	-0.013	0.089	0.048	-0.004	-0.048	-0.033	-0.123	0.047	-0.009
VALORACIÓN NEGATIVA	-0.148	-0.046	-0.034	0.033	-0.148	0.035	-0.123	-0.004	-0.107	-0.143	0.080	0.061	-0.138
MINIMIZACIÓN DE AMENAZA	0.100	-0.005	0.038	0.048	0.028	0.089	0.109	0.014	-0.062	0.100	0.047	0.101	0.061
CONCENTRACIÓN EN EL PROBLEMA	0.035	-0.003	-0.048	0.017	0.047	0.097	0.055	0.096	-0.076	-0.016	-0.017	0.101	0.031
BIENESTAR PSICOLÓGICO	0.247	0.104	0.194	0.232	0.132	-0.194	0.175	-0.032	0.271	0.288	0.219	0.115	0.252
PUNTUACIÓN ARC	-0.049	-0.123	-0.049	0.078	-0.164	0.057	-0.172	-0.123	-0.118	-0.123	0.091	-0.038	-0.206
ALIMENTACIÓN	0.031	-0.021	0.029	0.103	0.052	-0.087	-0.069	0.086	-0.063	0.054	0.016	0.045	0.002
HÁBITOS DE SALUD	-0.027	-0.049	-0.002	0.033	0.060	0.640	-0.169	0.090	-0.133	0.051	-0.029	0.015	-0.098

Las correlaciones marcadas con color amarillo son coeficientes estadísticamente significativos por lo menos al .05

Comparaciones

Las comparaciones por sexo en cada una de las subescalas de clima social en el trabajo se aprecian en la tabla No. 5.

En las subescalas de implicación, cohesión, apoyo, autonomía, organización y claridad existen diferencias estadísticamente significativas entre trabajadores del sexo femenino y masculino. Se acepta la hipótesis alterna.

Tabla No. 5 Comparaciones clima social en el trabajo por sexo

SUBESCALA	SEXO	MEDIA	DIFERENCIAS DE MEDIAS	t	SIGNIFICANCIA
IMPLICACION	F	5.8161	0.51450	2.327	0.021
	M	5.3016			
COHESION	F	6.1954	0.76683	2.452	0.015
	M	5.4286			
APOYO	F	5.6782	0.96388	2.332	0.021
	M	4.7143			
AUTONOMIA	F	5.4253	0.85386	2.516	0.013
	M	4.5714			
ORGANIZACIÓN	F	7.2644	1.39135	3.37	0.001
	M	5.873			
PRESION	F	4.1034	-.35512	-.920	0.359
	M	4.4286			
CLARIDAD	F	6.1724	0.98194	2.963	0.004
	M	5.1905			
CONTROL	F	5.5057	0.07718	0.226	0.822
	M	5.4286			
INNOVACION	F	4.3333	0.2381	0.809	0.42
	M	4.0952			
COMODIDAD	F	3.6552	-.37657	-1.418	0.158
	M	4.0317			
DIMENSIÓN: RELACIONES (IMPLICACIÓN, COHESIÓN Y APOYO)	F	17.6897	2.24521	2.973	.003
	M	15.4444			
DIMENSIÓN: (AUTONOMÍA, ORGANIZACIÓN, PRESIÓN)	F	16.7931	1.92009	3.333	0.001
	M	14.873			
DIMENSIÓN: ESTABILIDAD (CLARIDAD, CONTROL, INNOVACIÓN Y COMODIDAD)	F	19.6667	0.92063	1.132	0.259
	M	18.746			

Los resultados de las comparaciones de cada una de las subescalas que conforman la prueba de estrés que se presentan en la **tabla No. 6**, indican que existen diferencias estadísticamente significativas en la subescala de apoyo social.

Tabla No. 6 Comparaciones estrés por sexo

SUBESCALA	SEXO	MEDIA	DIFERENCIA DE MEDIAS	t	SIGNIFICANCIA
ESTRÉS	F	13.0805	-0.39573	- . 545	0.587
	M	13.4762			
EJERCICIO	F	8.5747	- . 64751	-1.111	0.269
	M	9.2222			
SUEÑO	F	13.0000	0.06349	0.127	0.899
	M	12.9365			
PREVENCIÓN	F	22.5402	- . 04707	- . 051	0.959
	M	22.5873			
APOYO SOCIAL	F	50.4253	5.10783	2.477	0.014
	M	45.3175			
CONDUCTA TIPO "A"	F	23.4598	-1.3815	-1.561	0.121
	M	24.8413			
FUERZA COGNITIVA	F	92.8391	0.80753	0.433	0.666
	M	92.0317			
VALORACIÓN POSITIVA	F	19.1954	- . 24904	- . 430	0.668
	M	19.4444			
VALORACION NEGATIVA	F	9.7471	- . 12589	- . 242	0.809
	M	9.8730			
MINIMIZACIÓN DE LA AMENAZA	F	17.069	0.57690	0.903	0.368
	M	16.4921			
CONCENTRACIÓN EN EL PROBLEMA	F	13.5057	- . 36727	- . 590	0.556
	M	13.8730			
BIENESTAR PSICOLÓGICO	F	52.3103	0.13574	0.133	0.894
	M	52.1746			
INDICE SESGO	F	8.5287	0.02080	0.125	0.901
	M	8.5079			
ARC	F	4.1264	-0.15928	- . 699	0.485
	M	4.2857			
ALIMENTACIÓN	F	13.8506	- . 24466	- . 471	0.638
	M	14.0952			
HÁBITOS	F	59.4598	- . 92118	- . 546	0.586
	M	60.3810			

Las comparaciones por estado civil en cada una de las subescalas de clima social en el trabajo se dan a conocer en la **tabla No. 7**.

En la comparación que se efectuó entre trabajadores casados y/o unión libre, solteros y/o sin pareja se ve que no existe diferencias estadísticamente significativas en las subescalas de clima social en el trabajo por lo que se acepta la hipótesis nula.

Tabla No.7 Comparaciones clima social en el trabajo por estado civil

	ESTADO CIVIL	MEDIA	DIFERENCIAS DE MEDIAS	T	SIGNIFICANCIA
IMPLICACION	CASADOS O UNION LIBRE	12.2703	-0.25212	-1.169	0.244
	SOLTEROS O SIN PAREJA	12.5224			
COHESION	CASADOS O UNION LIBRE	13.4324	-0.06010	-0.253	0.800
	SOLTEROS O SIN PAREJA	13.4925			
APOYO	CASADOS O UNION LIBRE	13.6892	-0.02723	-0.112	0.911
	SOLTEROS O SIN PAREJA	13.7164			
AUTONOMIA	CASADOS O UNION LIBRE	13.3649	0.26039	0.790	0.431
	SOLTEROS O SIN PAREJA	13.1045			
ORGANIZACIÓN	CASADOS O UNION LIBRE	13.0541	0.27793	0.740	0.461
	SOLTEROS O SIN PAREJA	12.7761			
PRESION	CASADOS O UNION LIBRE	14.3919	-0.44393	-1.424	0.157
	SOLTEROS O SIN PAREJA	14.8358			
CLARIDAD	CASADOS O UNION LIBRE	13.3108	0.04215	0.175	0.861
	SOLTEROS O SIN PAREJA	13.2687			
CONTROL	CASADOS O UNION LIBRE	13.0405	0.26442	0.899	0.370
	SOLTEROS O SIN PAREJA	12.7761			
INNOVACION	CASADOS O UNION LIBRE	13.8784	-0.18132	-0.716	0.475
	SOLTEROS O SIN PAREJA	14.0597			
COMODIDAD	CASADOS O UNION LIBRE	13.5946	0.05728	0.280	0.780
	SOLTEROS O SIN PAREJA	13.5373			
RELACIONES	CASADOS O UNION LIBRE	39.3919	-0.33945	-0.762	0.447
	SOLTEROS O SIN PAREJA	39.7313			
AUTORRELIZACION	CASADOS O UNION LIBRE	40.8108	0.09439	0.152	0.879
	SOLTEROS O SIN PAREJA	40.7164			
ESTABILIDAD	CASADOS O UNION LIBRE	53.8243	0.18253	0.324	0.747
	SOLTEROS O SIN PAREJA	53.6418			

En la **tabla No. 8** podemos observar los resultados de las comparaciones en la prueba de estrés entre trabajadores casados y/o unión libre, solteros y/o sin pareja, indicando que no existen diferencias estadísticamente significativas, por lo que se acepta la hipótesis de nulidad.

Tabla No. 8 Comparaciones estrés por estado civil

SUBESCALA	ESTADO CIVIL	MEDIA	DIFERENCIAS DE MEDIAS	t	SIGNIFICANCIA
ESTRÉS	CASADOS O UNION LIBRE	10.9730	0.55506	0.897	0.371
	SOLTEROS O SIN PAREJA	10.4179	.	.	
EJERCICIO	CASADOS O UNION LIBRE	8.8784	0.05748	0.096	0.924
	SOLTEROS O SIN PAREJA	8.8209			
DESCANSO. SUEÑO	CASADOS O UNION LIBRE	12.5811	-0.70250	-1.396	0.165
	SOLTEROS O SIN PAREJA	13.2836			
ALIMENTACIÓN. NUTRICIÓN	CASADOS O UNION LIBRE	13.9189	0.03832	0.079	0.937
	SOLTEROS O SIN PAREJA	13.8806			
PREVENCIÓN	CASADOS O UNION LIBRE	18.1757	-0.13776	-0.169	0.866
	SOLTEROS O SIN PAREJA	18.3134			
REACTIVOS ARC	CASADOS O UNION LIBRE	4.1081	-0.19040	-0.817	0.415
	SOLTEROS O SIN PAREJA	4.2985			
APOYO SOCIAL	CASADOS O UNION LIBRE	48.5541	0.19585	0.091	0.928
	SOLTEROS O SIN PAREJA	48.3582			
CONDUCTA TIPO.A	CASADOS O UNION LIBRE	24.1081	0.42154	0.462	.644
	SOLTEROS O SIN PAREJA	23.6866			
FUERZA COGNITIVA	CASADOS O UNION LIBRE	93.7568	1.08511	0.610	0.543
	SOLTEROS O SIN PAREJA	92.6716			
VALORACION POSITIVA	CASADOS O UNION LIBRE	19.5811	0.52138	0.901	0.369
	SOLTEROS O SIN PAREJA	19.0597			
VALORACION NEGATIVA	CASADOS O UNION LIBRE	9.9595	0.28782	0.532	0.596
	SOLTEROS O SIN PAREJA	9.6716			
MINIMIZACION DE LA AMENAZA	CASADOS O UNION LIBRE	16.3108	-1.09217	-1.691	0.093
	SOLTEROS O SIN PAREJA	17.403			
CONCENTRACIÓN. PROBLEMA	CASADOS O UNION LIBRE	15.0541	-0.52804	-0.802	0.424
	SOLTEROS O SIN PAREJA	15.5821			
BIENESTAR PSICOLÓGICO	CASADOS O UNION LIBRE	52.4730	0.69685	0.662	0.509
	SOLTEROS O SIN PAREJA	51.7761			
HABITOS. SALUD	CASADOS O UNION LIBRE	57.6622	-0.93485	-0.586	0.559
	SOLTEROS O SIN PAREJA	58.5970			

Comparaciones por escolaridad en cada una de las subescalas de clima social en el trabajo y estrés.

En la comparación que se efectuó entre trabajadores con escolaridad de nivel medio superior y escolaridad a nivel profesional se obtuvieron diferencias estadísticamente significativas en la subescala de Implicación de la Prueba de Clima Social en el Trabajo.

Tabla No. 9 Comparaciones clima social en el trabajo por escolaridad.

	ESCOLARIDAD	MEDIA	DIFERENCIAS DE MEDIAS	t	SIGNIFICANCIA
IMPLICACION	NIVEL MEDIO SUPERIOR	12.7021	0.46809	2.070	0.040
	NIVEL PROFESIONAL	12.2340			
COHESION	NIVEL MEDIO SUPERIOR	13.4468	-0.02128	-0.085	0.933
	NIVEL PROFESIONAL	13.4681			
APOYO	NIVEL MEDIO SUPERIOR	13.4894	-0.31915	-1.249	0.214
	NIVEL PROFESIONAL	13.8085			
AUTONOMIA	NIVEL MEDIO SUPERIOR	13.3404	0.14894	0.426	0.671
	NIVEL PROFESIONAL	13.1915			
ORGANIZACIÓN	NIVEL MEDIO SUPERIOR	12.9362	0.02128	0.053	.958
	NIVEL PROFESIONAL	12.9149			
PRESION	NIVEL MEDIO SUPERIOR	14.6383	0.05319	0.160	0.873
	NIVEL PROFESIONAL	14.5851			
CLARIDAD	NIVEL MEDIO SUPERIOR	13.4043	0.17021	0.669	0.505
	NIVEL PROFESIONAL	13.234			
CONTROL	NIVEL MEDIO SUPERIOR	13.1064	0.28723	0.922	0.351
	NIVEL PROFESIONAL	12.8191			
INNOVACION	NIVEL MEDIO SUPERIOR	14.0638	0.14894	0.555	0.580
	NIVEL PROFESIONAL	13.9149			
COMODIDAD	NIVEL MEDIO SUPERIOR	13.5532	-0.02128	-0.098	0.922
	NIVEL PROFESIONAL	13.5745			
RELACIONES	NIVEL MEDIO SUPERIOR	39.6383	0.12766	0.270	0.787
	NIVEL PROFESIONAL	39.5106			
AUTORRELIZACION	NIVEL MEDIO SUPERIOR	40.9149	0.22340	0.340	0.734
	NIVEL PROFESIONAL	40.6915			
ESTABILIDAD	NIVEL MEDIO SUPERIOR	54.1277	0.58511	0.983	0.328
	NIVEL PROFESIONAL	53.5426			

En la **tabla No. 10** se observa que existen diferencias estadísticamente significativas en la subescala de apoyo social de la prueba de estrés. Por lo que se acepta la hipótesis alterna.

Tabla No. 10 Comparaciones estrés por escolaridad

	ESCOLARIDAD	Media	Diferencias de medias	t	SIGNIFICANCIA
ESTRÉS	NIVEL MEDIO SUPERIOR	11.1277	0.62766	0.958	0.340
	NIVEL PROFESIONAL	10.5000			
EJERCICIO	NIVEL MEDIO SUPERIOR	9.0000	0.22340	0.351	0.726
	NIVEL PROFESIONAL	8.7766			
DESCANSO. SUEÑO	NIVEL MEDIO SUPERIOR	12.9787	0.09574	0.178	0.859
	NIVEL PROFESIONAL	12.8830			
ALIMENTACIÓN. NUTRICIÓN	NIVEL MEDIO SUPERIOR	13.7234	-0.26596	-0.516	0.607
	NIVEL PROFESIONAL	13.9894			
PREVENCIÓN	NIVEL MEDIO SUPERIOR	17.9149	-0.48936	-0.569	0.570
	NIVEL PROFESIONAL	18.4043			
REACTIVOS ARC	NIVEL MEDIO SUPERIOR	4.5106	0.46809	1.917	0.057
	NIVEL PROFESIONAL	4.0426			
APOYO SOCIAL	NIVEL MEDIO SUPERIOR	45.4894	-4.45745	-1.984	0.049
	NIVEL PROFESIONAL	49.9468			
CONDUCTA TIPO A	NIVEL MEDIO SUPERIOR	23.1702	-1.10638	-1.150	0.252
	NIVEL PROFESIONAL	24.2766			
FUERZA COGNITIVA	NIVEL MEDIO SUPERIOR	90.8936	-3.52128	-1.889	0.061
	NIVEL PROFESIONAL	94.4149			
VALORACION POSITIVA	NIVEL MEDIO SUPERIOR	19.1489	-0.27660	-0.450	0.653
	NIVEL PROFESIONAL	19.4255			
VALORACION NEGATIVA	NIVEL MEDIO SUPERIOR	9.5319	-0.43617	-0.762	0.448
	NIVEL PROFESIONAL	9.9681			
MINIMIZACION AMENAZA	NIVEL MEDIO SUPERIOR	16.1702	-0.98936	-1.442	0.152
	NIVEL PROFESIONAL	17.1596			
CONCENTRACION PROBLEMA	NIVEL MEDIO SUPERIOR	15.1915	-0.17021	-0.243	0.808
	NIVEL PROFESIONAL	15.3617			
HÁBITOS DE SALUD	NIVEL MEDIO SUPERIOR	58.1277	0.03191	0.019	0.985
	NIVEL PROFESIONAL	58.0957			

En seguida se dan a conocer las comparaciones por tipo de puesto en cada una de las subescalas de clima social en el trabajo. Es importante señalar que se utilizó análisis de varianza de una sola vía (one way).

En la comparación que se efectuó entre trabajadores operativos, de enlace y mandos medios se determina que existen diferencias estadísticamente significativas en la subescala de apoyo. Los resultados se encuentran en la **tabla No. 11**.

Tabla No. 11 Comparaciones clima social en el trabajo por puesto

		MEDIA	F	SIGNIFICANCIA
IMPLICACIÓN	OPERATIVO	12.375	0.039	0.962
	ENLACE	12.4219		
	MANDO MEDIO	12.3514		
	Total	12.3901		
COHESIÓN	OPERATIVO	13.5500	0.128	0.880
	ENLACE	13.4063		
	MANDO MEDIO	13.4595		
	Total	13.4610		
APOYO	OPERATIVO	13.2000	3.573	0.031
	ENLACE	13.9219		
	MANDO MEDIO	13.8649		
	Total	13.7021		
AUTONOMÍA	OPERATIVO	13.1000	0.282	0.755
	ENLACE	13.3750		
	MANDO MEDIO	13.1622		
	Total	13.2411		
ORGANIZACIÓN	OPERATIVO	13.325	1.469	0.234
	ENLACE	12.9375		
	MANDO MEDIO	12.4595		
	Total	12.9220		
PRESIÓN	OPERATIVO	14.8500	1.207	0.302
	ENLACE	14.6719		
	MANDO MEDIO	14.2162		
	Total	14.6028		
CLARIDAD	OPERATIVO	13.2000	2.572	0.080
	ENLACE	13.5625		
	MANDO MEDIO	12.9189		
	Total	13.2908		
CONTROL	OPERATIVO	13.3000	2.288	0.105
	ENLACE	12.9375		
	MANDO MEDIO	12.4595		
	Total	12.9149		
INNOVACIÓN	OPERATIVO	14.2250	0.919	0.401
	ENLACE	13.9063		
	MANDO MEDIO	13.7838		
	Total	13.9645		
COMODIDAD	OPERATIVO	13.5750	0.066	0.936
	ENLACE	13.5313		
	MANDO MEDIO	13.6216		
	Total	13.5674		
RELACIONES	OPERATIVO	39.1250	0.743	0.477
	ENLACE	39.7500		
	MANDO MEDIO	39.6757		
	Total	39.5532		
AUTORRELIZACIÓN	OPERATIVO	41.2750	1.706	0.185
	ENLACE	40.9844		
	MANDO MEDIO	39.8378		
	Total	40.7660		
ESTABILIDAD	OPERATIVO	54.3000	2.238	0.110
	ENLACE	53.9375		
	MANDO MEDIO	52.7838		
	Total	53.7376		

Los resultados que se encontraron en la comparación de estrés realizada entre trabajadores que ocupan puestos operativos, de enlace y mandos medios señalan que en ninguna de las subescalas de la prueba de estrés existen diferencias estadísticamente significativas. Por lo que se acepta la hipótesis de nulidad.

Tabla No. 12 Comparaciones estrés

		MEDIA	F	SIGNIFICANCIA
ESTRÉS	OPERATIVO	10.4250	0.176	0.838
	ENLACE	10.7813		
	MANDO MEDIO	10.8919		
	Total	10.7092		
EJERCICIO	OPERATIVO	9.0000	0.363	0.696
	ENLACE	8.5781		
	MANDO MEDIO	9.1622		
	Total	8.8511		
DESCANSO. SUEÑO	OPERATIVO	12.9250	0.301	0.741
	ENLACE	12.7344		
	MANDO MEDIO	13.2162		
	Total	12.9149		
ALIMENTACIÓN. NUTRICIÓN	OPERATIVO	13.6000	0.522	0.595
	ENLACE	13.8750		
	MANDO MEDIO	14.2703		
	Total	13.9007		
PREVENCIÓN	OPERATIVO	17.9000	0.139	0.870
	ENLACE	18.3750		
	MANDO MEDIO	18.3784		
	Total	18.2411		
REACTIVOS ARC	OPERATIVO	4.2000	0.005	0.995
	ENLACE	4.1875		
	MANDO MEDIO	4.2162		
	Total	4.1986		
APOYO SOCIAL	OPERATIVO	45.8000	1.366	0.259
	ENLACE	49.0156		
	MANDO MEDIO	50.3784		
	Total	48.4610		
CONDUCTA TIPO A	OPERATIVO	24.0250	0.040	0.961
	ENLACE	23.7656		
	MANDO MEDIO	24.0270		
	Total	23.9078		
FUERZA COGNITIVA	OPERATIVO	94.5750	1.206	0.302
	ENLACE	91.7344		
	MANDO MEDIO	94.4054		
	Total	93.2411		
VALORACIÓN POSITIVA	OPERATIVO	19.4750	0.05	0.951
	ENLACE	19.2969		
	MANDO MEDIO	19.2432		
	Total	19.3333		
VALORACIÓN NEGATIVA	OPERATIVO	9.7500	0.056	0.946
	ENLACE	9.9219		
	MANDO MEDIO	9.7297		
	Total	9.8227		
MINIMIZACIÓN. AMENAZA	OPERATIVO	16.275	0.599	0.551
	ENLACE	16.9844		
	MANDO MEDIO	17.1622		
	Total	16.8298		
CONCENTRACIÓN. PROBLEMA	OPERATIVO	16.0500	1.464	0.235
	ENLACE	14.7344		
	MANDO MEDIO	15.4865		
	Total	15.3050		
BIENESTAR. PSICOLÓGICO	OPERATIVO	52.9000	0.412	0.663
	ENLACE	51.8125		
	MANDO MEDIO	51.8919		
	Total	52.1418		
HABITOS. SALUD	OPERATIVO	57.6250	0.363	0.696
	ENLACE	57.7500		
	MANDO MEDIO	59.2432		
	Total	58.1064		

Análisis y discusiones

Cuando se piensa en la importancia del trabajo en la vida de los seres humanos, y nos interesa que lo desarrollen en circunstancias optimas, valoramos la relevancia que tiene el clima de trabajo al interior de la organización; ya que este puede beneficiar o perjudicar tanto a las organizaciones como a los individuos que la integran; de ahí, el interés de conocer la relación que existe entre el clima social en el trabajo y el estrés que presentan los trabajadores de una organización gubernamental.

La muestra que utilizamos para el presente estudio fue de 151 servidores públicos, de los cuales el 58% fueron mujeres y el 42% hombres, la mayoría son casados o en unión libre, y con estudios a nivel profesional.

Al analizar los resultados obtenidos, se observa que si existe relación entre las dimensiones de la prueba de clima social en el trabajo de Moss y las escalas del perfil de estrés, en la mayoría presentan coeficientes estadísticamente significativos por lo menos al .05.

Las dimensiones de Estabilidad y Relaciones de la prueba de clima social en el trabajo presentan un coeficiente de correlación negativo con la escala de estrés de la prueba de Nowack, lo que explica que los servidores públicos presentan mayor estrés debido a que perciben poco apoyo de sus jefes, no conocen sus metas ya que no se les explica los planes de trabajo y son presionados por sus jefes a través de las normas recibiendo un mal trato; estos resultados también se observaron en el estudio que realizó, Macías (2005) donde se explica que los mandos medios y altos se interesan poco por ayudar y animar al personal para crear un buen clima laboral. .

Al analizar los puntajes de las asociaciones que se encuentran bajas pero estadísticamente significativas observamos que son implicación, cohesión, autonomía, claridad, que indican que los trabajadores presentan en menor grado un interés en su trabajo, se ayudan poco entre sí, no son autosuficientes y no tienen claras las tareas diarias, por lo que se genera un alto nivel de estrés.

Las subescalas de presión, claridad e innovación de la prueba de Clima Social en el Trabajo correlacionan con la escala de sueño de la prueba de

estrés de Nowack; lo que nos hace pensar que la presión y las exigencias en el trabajo que es de índole rutinario evitan que puedan relajarse.

Las subescala de comodidad de la prueba de Clima Social en el Trabajo correlaciona con el área de prevención de la prueba de estrés de Nowack; los puntajes nos sugieren un ambiente laboral que no cuenta con las comodidades para trabajar de manera confortable, por lo que los trabajadores llegan a poner en práctica estrategias preventivas de salud, como evitar a otras personas enfermas.

Las subescalas de cohesión, apoyo, organización, claridad de la prueba de Clima Social en el Trabajo correlacionan con el área de apoyo social de la prueba de estrés de Nowack, los puntajes nos hablan de que los trabajadores perciben que no cuentan con el apoyo de ninguna persona (jefes, compañeros, amigos etc.), para obtener apoyo, información, consejo o ayuda.

Las subescalas de presión y control de la prueba de Clima Social en el Trabajo correlacionan con el área de conducta tipo "A" de la prueba de estrés de Nowack; esto nos permite observar que la presión en el trabajo domina el ambiente laboral y los jefes utilizan las reglas y las presiones para tener controlado al personal lo que llega a generar conductas de gran irritabilidad y hostilidad por parte de los trabajadores.

Las subescalas de implicación, claridad e innovación de la prueba de Clima Social en el Trabajo correlacionan con el área de fuerza cognitiva de la prueba de estrés de Nowack; estos resultados nos permiten observar que los trabajadores perciben los cambios que se presentan en su entorno como una amenaza, además de que sienten que no tienen control sobre los acontecimientos más relevantes, por lo que pueden ser más vulnerables a las enfermedades.

Las subescalas de implicación, apoyo, autonomía, presión, claridad, innovación y comodidad de la prueba de Clima Social en el Trabajo correlacionan con el área de bienestar psicológico de la prueba de estrés de Nowack; estas puntuaciones sugieren que los trabajadores experimentan una falta generalizada de bienestar en su vida.

Las subescalas de organización y claridad de la prueba de Clima Social en el Trabajo correlacionan con el conglomerado de reactivos ARC, que son una serie de reactivos que miden la tendencia al uso de sustancias nocivas para

la salud. Lo que nos permite pensar que los trabajadores al no tener claras las expectativas de sus tareas diarias, no planean sus actividades, les genera estados de estrés lo que en determinado momento los conduce al abuso de alcohol, tabaco u otras sustancias.

La subescala de claridad de la prueba de Clima Social en el Trabajo correlaciona con hábitos de salud; sus puntuaciones nos hacen pensar que los trabajadores no conocen lo que sus jefes o supervisores esperan de su trabajo diario, tampoco conocen los planes y actividades, esta situación genera a los trabajadores una falta generalizada de bienestar en su vida, ya que estas conductas interfieren en sus hábitos de salud como son el descanso y sueño reparador.

Los resultados obtenidos de las comparaciones entre trabajadores del sexo femenino y masculino en la prueba de Clima Social en el Trabajo, indican que las mujeres del área administrativa de la Institución gubernamental en la que se realizó el estudio presentan una mayor preocupación por su actividad y se entregan a ella; son más amables entre sí y tienden a ayudar a sus compañeros(as) del grupo; perciben un mayor apoyo de sus jefes y sienten que las animan y ayudan para ser autosuficientes y tomar iniciativas propias, en comparación con los hombres quienes perciben un menor apoyo de sus jefes y tienen poco conocimiento de las tareas diarias y expectativas que tienen sus jefes respecto a su trabajo; estos resultados concuerdan en cierta manera con los obtenidos en la investigación de tipo exploratorio que realizó Toro (2009) citado en Gutiérrez y Olvera (2010), en el cual busco encontrar la perspectiva del personal respecto al apoyo y estímulo del jefe, reportando de manera general que se percibe que los jefes proporcionaban un mayor apoyo al personal femenino.

Al analizar los puntajes obtenidos en las comparaciones de las áreas de estrés de la prueba de Nowack, encontramos que existen diferencias estadísticamente significativas en el área de apoyo social entre los trabajadores del sexo femenino y masculino, los resultados indican que las mujeres presentan mayor satisfacción con la cantidad y calidad de apoyo social que reciben tanto en el ambiente laboral como en su entorno social a diferencia de los hombres.

Los puntajes de las comparaciones que se realizaron entre trabajadores casados o en unión libre y solteros o sin pareja en cada una de las subescalas de la prueba de Clima Social en el Trabajo indican que no existen

diferencias estadísticamente significativas por lo que la percepción que tiene del clima social en el trabajo es igual para los dos grupos.

Las comparaciones que se realizaron entre trabajadores casados o en unión libre y solteros o sin pareja, en cada una de las áreas de la prueba de estrés de Nowack no presentan diferencias estadísticamente significativas, lo que indica que el estrés se presenta de igual manera entre ambos grupos.

En las comparaciones que se realizaron entre trabajadores con estudios de nivel medio superior y trabajadores de nivel profesional en cada una de las subescalas de la prueba de Clima Social en el Trabajo, obtuvimos que el grupo de trabajadores con nivel de estudios medio superior son empleados que se preocupan más por su actividad y se involucran y comprometen en su trabajo.

Los resultados de las comparaciones que se realizaron entre trabajadores con estudios de nivel medio superior y trabajadores de nivel profesional entre cada una de las áreas de la prueba de estrés de Nowack, nos indican que el grupo de trabajadores con estudios a nivel profesional perciben que cuentan con el apoyo de personas que pueden brindarles, información, ayuda y apoyo emocional tanto en su entorno laboral como social en comparación con los trabajadores con estudios a nivel medio superior; así mismo se observó que los trabajadores con estudios a nivel profesional tienen un mayor compromiso y entrega a su trabajo, a diferencia de los trabajadores con estudios a nivel medio superior,

Las comparaciones realizadas entre trabajadores con puestos de enlace, operativos y mandos medios en cada subescala de la prueba de Clima Social en el trabajo, arrojan datos en los cuales se observa que los trabajadores con puestos a nivel operativo perciben mayor apoyo de sus jefes o supervisores y los animan a integrarse y apoyarse entre sí a diferencia de los puestos de enlace y mandos medios.

Los resultados de las comparaciones entre los trabajadores que ocupan puestos de enlace, operativos y mandos medios en cada área de la prueba de estrés de Nowack, nos indican que los tres tipos de trabajadores perciben el mismo Clima Social en el Trabajo y tienen el mismo nivel de estrés ya que no existen diferencias estadísticamente significativas en dichos puestos.

Conclusiones

En este trabajo establecimos como objetivo general, comprobar que existe relación entre el Clima Social en el Trabajo y el Estrés; y como objetivos específicos determinar diferencias estadísticamente significativas entre trabajadores del sexo femenino y masculino; trabajadores casados o en unión libre y solteros o sin pareja; trabajadores que ocupan puestos operativos, de enlace y mandos medios y por último trabajadores con estudios a nivel profesional y con estudios a nivel medio superior.

Los resultados de las correlaciones nos muestran que efectivamente si existe relación entre el Clima Social en el Trabajo y el estrés que presenta el personal del área administrativa de la institución del Gobierno Federal en que se practicó el estudio. En este sentido observamos que la presión o la urgencia del trabajo domina el ambiente laboral, aunado a una deficiente relación entre los compañeros de trabajo, ya que no están dispuestos a ayudarse entre sí, otro factor importante que nos arrojan los resultados es que los jefes no estimulan a los trabajadores a ser autosuficientes y tomar iniciativas propias, y no les explican las reglas ni los planes de trabajo por lo que los trabajadores desconocen lo que se espera de ellos; los resultados que obtuvimos coinciden con los que obtuvieron en el estudio denominado Clima Organizacional y Estrés en una unidad de alto riesgo (Moreira, J.,y Álvarez, M., 2001) donde los puntajes que se obtuvieron en las escalas apoyo y claridad sugieren que los profesionistas parecen conocer poco los planes de trabajo y los objetivos a lograr no pudiendo participar en ellos y creen que no se les apoya suficientemente ni se les anima a tomar iniciativas propias.

Por último es importante señalar que las condiciones en que trabajan los empleados que conformaron la muestra del área administrativa perteneciente a la organización gubernamental donde se llevó a cabo el presente estudio son desfavorables; es decir el tener demasiado calor, falta de luz, ruido excesivo y el espacio tan reducido por empleado, generan un malestar personal, aunado a la falta de programas tecnológicos eficientes que les permita facilitar sus tareas.

A pesar de que el clima laboral es valorado como negativo por los trabajadores, existen diferencias en la percepción que tiene las mujeres y los hombres. Las mujeres perciben tener apoyo de sus jefes y tienden a

involucrarse y comprometerse más en su trabajo, en las subescalas de implicación, cohesión, apoyo, autonomía y organización las mujeres presentan valores más altos que los hombres; Por otra parte ambos grupos perciben que los jefes utilizan las normas y la presión para controlarlos, y el entorno laboral es deficiente.

También es importante destacar la manera en que los jefes utilizan las reglas y las presiones para tener controlados a los trabajadores, provocando en estos, conductas tipo "A" que se manifiestan en la desconfianza, enojo y hostilidad que presentan. Lo anterior se observa en la correlación que existe entre la subescala de control de la prueba de clima social en el trabajo y la escala de conductas tipo "A" del perfil de estrés.

Los resultados obtenidos en el presente estudio son preocupantes, ya que se tiene conocimiento que el clima laboral tiene relación con el desempeño de los trabajadores y la satisfacción en el trabajo; es decir, un clima laboral repercute positiva o negativamente en la productividad o desempeño, por lo tanto debemos considerar que el estrés que presentan los trabajadores es propiciado por el clima social en el trabajo que prevalece en el área de la organización estudiada, la institución se verá afectada en algún momento por problemas de ausentismo, aumento en el pago de licencias médicas por enfermedad, sustitución de los empleados, caída de la productividad. (Guizar, R. 1999) por supuesto si el trabajo que se realiza en la institución implica condiciones negativas y constituye una presión excesiva en los trabajadores, puede llegar a perjudicar y degradar el aspecto humano del trabajador propiciando con ello la generación de estrés que repercutirá en la salud de los trabajadores y en una calidad de vida desfavorable.

Sugerencias

Es importante señalar que los resultados obtenidos en el presente trabajo sirven de base para integrar un programa de capacitación en el que se implementen talleres para el manejo de estrés y el trabajo en equipo; los talleres de trabajo en equipo pueden utilizarse para analizar la forma en que se están realizando los procesos y proponer en grupo acciones de mejora.

Dentro de la programación de talleres deben considerarse aquellos que proporcionen apoyo a los trabajadores para dejar de fumar, disminuir el consumo de alcohol, mejorar su forma de alimentación, implementación de programas de nutrición y control de peso; este tipo de programas pueden mejorar la salud y calidad de vida de los trabajadores.

Por otra parte se sugiere realizar la reasignación y distribución de funciones, considerando para ello el perfil de cada uno de los trabajadores, esto puede determinar una mayor satisfacción en el trabajo, ya que el personal estaría ubicado en el puesto adecuado, conocería exactamente sus funciones y sobre todo, lo que se espera de él.

Por último es necesario tomar en cuenta la necesidad de mejorar los espacios físicos del área de trabajo y respetar los horarios de trabajo.

Las sugerencias están encaminadas a mejorar el clima social en el trabajo que actualmente prevalece en el área administrativa de la organización y conseguir que los trabajadores se sientan satisfechos en su trabajo, seguros, y con oportunidades de desarrollo, lo que podría llegar a disminuir el estrés que actualmente presentan.

Bibliografía

Arias, G.F. (2012). Agotamiento profesional y estrés México, Universidad Autónoma del Estado de Morelos: Editorial Porrúa.

Barron, J., Soler, C., Bongiovanni, C. (2005). Influencia del clima organizacional en el estrés laboral de las PYMES de Río Cuarto. Argentina. XIV Jornadas de Investigación y Trabajo Científico de la Universidad Nacional de Río Cuarto.

Bensabat, S. (1994). Stress. (3ra. Ed.). España: Mensajero

Brunet L. (1987). El clima de trabajo en las organizaciones. México Editorial Trillas.

Buendía, J. (1998). Estrés Laboral y Salud. Madrid: Biblioteca Nueva.

Caballero, V.C. (2002). Estrés y clima organizacional, el caso de una institución de asistencia social. Tesis de licenciatura. Facultad de Psicología U.N.A.M.

Carrasco, G. (1999). La dimensión humana de la función directiva del ejecutivo. Tesis de doctorado. México UNAM.

Carrillo, S.M. (1997). Cuestionario de clima laboral: Una primera aproximación para desarrollo. Tesis de Licenciatura Facultad de Psicología U.N.A.M.

Cervantes, N. D. (2012). Incidencia de estrés-tensión laboral y síndrome de quemarse por el trabajo y factores psicosociales de riesgo, en trabajadores de la industria del petróleo. Tesis de Licenciatura, Facultad de Estudios Superiores Iztacala U.N.A.M.

Covey, S. (1993). El Liderazgo centrado en principios, Primera edición, México: Paidós Mexicana S.A.

Chiavenato, I. (1988) Administración de Recursos Humanos. México: Mc Graw Hill.

Davis, K. (1983). El comportamiento humano en el trabajo. México, D.F.: MC Graw. Hill.

Díaz, G.J. (2008). Rasgos de personalidad determinantes de los niveles de estrés y su impacto en el clima organizacional. Tesis de Licenciatura Facultad de Psicología U.N.A.M.

Escat, M. (2011). Artículo, clima organizacional. (En línea). Recuperado en: http://www.degerencia.com/artículo/definición_del_clima_laboral.)2013, 19 de mayo)

Fuentes, R.J. (2006). Disminución del estrés laboral mediante un programa de ejercicio y relajación muscular. Tesis de licenciatura, Facultad de Psicología U.N.A.M.

García, M. (1998). Confiabilidad de la prueba de clima social en el trabajo. Tesis de Licenciatura Facultad de Psicología U.N.A.M.

García, V.A. (2005). Discriminación de factores de estrés laboral entre ejecutivos y personal operativo en una microempresa del Valle de México, Recuperado de: <http://www.colpamex.org/Revista/art3/15.pdf>. (2013, 8 de enero)

García, V. (2007). Clima organizacional: Hacia un nuevo modelo. Trabajo recuperado de: http://www.unicauca.edu.co/porik_3noanteriores/no. (2013, 15 de noviembre)

González, G. J. (2005). Carga mental y fatiga laboral; teoría y evaluación, Madrid: Editorial Pirámide.

Guibson, J., Ivancevich, J., Donnelly, J., Konopaske, R. (2006) Organizaciones. Comportamiento, estructura, procesos. México: Mc Graw Hill Interamericana.

Guizar, R. (1999). Desarrollo Organizacional, (1er. Ed.). México: Mc Graw Hill.

Gutiérrez, M.R. (2012). Estrés organizacional. México: Editorial Trillas.

Gutiérrez, B., Olvera, S. (2010). El clima laboral y su relación con el compromiso organizacional en una dependencia gubernamental. Tesis de licenciatura. Facultad de Psicología U.N.A.M.

Hernández, R. (2010). Metodología de la investigación.(5a ed.). México: McGraw Hill.

Jiménez, D. (2009). Propuesta de un plan de mejora que favorezca el clima organizacional fundamentado en el análisis y gestión de la satisfacción laboral de los trabajadores en la tienda el fundador. Trabajo de Diploma. Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales. Universidad Cienfuegos "Carlos Rafael Rodríguez".

Macías, A. (2005). Relación entre motivación laboral y la percepción del clima organizacional en una empresa de gobierno dedicada al ramo de la construcción y el arrendamiento. Tesis de Licenciatura. Facultad de Psicología U.N.A.M.

Manual de Estilo APA. (6a ed.) 2010

Recuperado de: <http://www.ctaactividades.blogspot.com>

Martínez, S.J. (2004). Estrés laboral: guía para empresarios y empleados. Madrid: Pearson Educación, S.A.

Mendoza, B. F. (2007). Propuesta de un programa para identificar, controlar y reducir el estrés laboral. Tesis de licenciatura. Facultad de Psicología U.N.A.M.

Moss R.H. (1989). Escalas de clima social: Familia (fes), trabajo (wes), instituciones penitenciarias (cies), centro escolar (ces). (3ra.ed). Madrid: Tea.

Mintzberg, H., Ahlstrand, B., Lampel, J. (1998). Strategy Safari. A guide tour through the wilds of strategic management. New York: The Free Press.

Mota, S. (1998). México estabilización y cambio estructural. (1er.ed.). México: Ediciones Castillo.

Nieto, G.J. (2006). Como evitar o superar el estrés docente. Madrid CCS.

Nowack, K.M. (2002). Perfil de estrés. México: Manual Moderno.

Orlandini, A. (2010). El estrés: qué es y cómo evitarlo. (2a. ed.). México: Fondo de cultura económica.

Ovejero, B. A. (2006). Psicología del Trabajo en un mundo globalizado. Madrid: Biblioteca Nueva.

Quinn, R. (1997). Sabiduría para el cambio. México: Edición en español publicada por Prentice- Hall- Hispanoamericana, S.A.

Reyes, P.A. (1990). Administración de empresas. Teoría y Práctica. (2a. ed.). México: Limusa.

Reynoso, S. (2002). Psicología y salud, (1er.ed.). U.N.A.M.

Rivera, F.M. (2010). Relación de estrés y satisfacción laboral. Tesis de licenciatura. Facultad de Psicología U.N.A.M.

Robbins, S.P. (1999). Comportamiento organizacional. (8a.ed.). México: Pearson Educación.

Rodríguez, J. (2005). La cultura organizacional y el clima laboral como factores determinantes en la motivación. Tesis de Licenciatura Facultad de Estudios Superiores Zaragoza.

Seisdedos, N.(1996). Artículo El clima y su medida. Madrid: Colegio oficial de Psicólogos,p.38

Recuperado de: <http://www.cp.es/publicaciones/trabajo/seisdedos> (2013/19 de octubre)

Siliceo, A., Casares, D., González, J. (1999). Liderazgo, valores y cultura organizacional,.(1er.ed.). México: Mc Graw Hill.

Spector, P.E. (2002). Psicología industrial y organizacional. Investigación y práctica. Manual Moderno. (1er. Ed. en español, traducida de la segunda edición en inglés).

Toro, F. (1998). Predicción del compromiso del personal a partir del análisis del clima organizacional. Revista de Psicología del Trabajo y de las organizaciones,

Vargas, H. J. G. (2003) Procesos de Transformación de la Organización. Disponible en <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=64720106>. (2013, 13 de septiembre)