



Universidad Nacional Autónoma de
México

Facultad de Psicología

DIVISIÓN DE ESTUDIOS PROFESIONALES

CLIMA SOCIAL ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON
LA RESTAURACIÓN PSICOLÓGICA: ESTUDIO
CORRELACIONAL EN POBLACIÓN LABORAL DE LA
CIUDAD DE MÉXICO.

TESIS

QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE:

LICENCIADA EN PSICOLOGÍA

PRESENTAN:

MARÍA MAGNOLIA GUTIÉRREZ VILLEGAS

DANIELA ROSAS BÁRCENA

DIRECTORA: DRA. ALEJANDRA GARCÍA SAISO

REVISORA: DRA. JUANA PATLÁN

Esta Tesis forma parte del proyecto PAPIIT: IN303014



Facultad
de Psicología

CIUDAD UNIVERSITARIA, 2016.



Universidad Nacional
Autónoma de México

Dirección General de Bibliotecas de la UNAM

Biblioteca Central



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.

AGRADECIMIENTOS

A la Universidad Nacional Autónoma de México...

Te agradecemos a ti querida Universidad las vivencias que nos diste, el conocimiento que nos brindaste a través de todo tu personal capacitado para la enseñanza, te amamos máxima casa de estudios, cada momento, cada instalación, cada aprendizaje y experiencia, cada recuerdo, nos enorgullecemos de haber pasado parte de nuestra juventud en este lugar de formación académica de excelentísima calidad. Por todo eso y muchas cosas gracias U.N.A.M. ¡Goooya goooya cachún cachún ra ra, cachún cachún ra ra goooya, Universidad!

A la Facultad de Psicología...

Gracias por cada momento, por cada una de las experiencias que nos brindaste, gracias por tus profesores, por enseñarnos que la Psicología es algo más que dar terapia, es ver más allá de lo visible, es atreverse a hondar en lo profundo de una vida humana con la misma fisiología comportándose de forma completamente distinta, pero a la vez tan similar, es descubrir que la psicología está impregnada en todos los ámbitos de la vida, al abrirnos un sinfín de campos de estudio. Gracias Facultad de Psicología por cada momento.

A la Doctora Alejandra García nuestra directora...

Gracias Doctora Ale, por su paciencia y su gran apoyo en este proyecto, por sus valiosas enseñanzas, y siempre animarnos a continuar a pesar de que pasara el tiempo, gracias por enseñarnos un tema tan relevante como Restauración Psicológica, e impulsarnos a querer ir por más y no conformarnos.

A la Doctora Juana Patlán nuestra revisora...

Gracias Doctora Juanita por el tiempo que nos dedicó, su amor y pasión al explicarnos lo que no entendíamos, la queremos muchos y le estaremos eternamente agradecidas por todas sus enseñanzas y mostrarnos día a día su compromiso con los alumnos, pues es realmente un ejemplo a seguir en todos los aspectos, tanto profesional como ser humano.

A la empresa Visa del Norte X.O de Chihuahua...

En primer lugar agradecemos a la Lic. Laura V. Muñoz Huerta por la confianza que nos brindó y la accesibilidad que tuvo para recibirnos en la empresa Visa del Norte, y el amable y digno trato de profesionales que nos brindó al presentar nuestro proyecto antes los directivos y darnos la oportunidad de aplicar las pruebas, para nuestra investigación. En segundo lugar a los directivos, por otorgarnos el permiso y llevar a cabo la aplicación, estaremos enteramente agradecidas.

A nuestro honorable grupo de sinodales...

Gracias honorable sínodo por su guianza, tiempo dedicado y sobre todo las sugerencias tan valiosas para ayudarnos a enriquecer este proyecto, gracias por sus conocimientos compartidos, su gran compromiso con nosotras, les agradecemos eternamente por ser parte de nuestra meta cumplida. Gracias Lic. Ricardo Lozada, Dra. María del Carmen Gerardo y Dr. Felipe Uribe.

¡¡MÉXICO, PUMAS, UNIVERSIDAD!!

POR MI RAZA HABLARÁ EL ESPÍRITU

MAGNOLIA Y DANIELA.

DEDICATORIAS

A Dios mi Salvador Jesucristo...

Dedico esta meta cumplida llamada Tesis, al Salvador de mi vida, mi Padre, mi Amigo, mi Amado Dios Jesucristo, sabes bien Dios que es por ti que he llegado hasta este punto de mi vida, por tu aliento, tus palabras de ánimo, la fortaleza y paciencia que me diste todos los días para llegar a este momento, sabes cuánto te amo Papá, y sabes que sin ti ya habría muerto. Sin embargo hoy puedo dedicarte esto que fue un reto para como yo era fue muy grande, más lo he logrado por ti. Te amo Dios y recibe esta ofrenda de obediencia y gratitud a ti, solo tú Señor sabes por qué te lo digo. Esto es tuyo Dios...

A mi Mamá Tere Villegas Mayorga...

Para ti, después de Dios es esto, mujer virtuosa, valiente y llena de amor y compromiso con tu hija, te amo mamá, y eres el primer ser humano a quien dedico este trabajo, porque después de Dios eres tu quien se merece todo mi esfuerzo y dedicación a mi carrera, pues por ti estoy aquí, en primera por darme la vida y en segunda por costear todas mis necesidades durante toda mi vida hasta el día de hoy, gran mamá, fuerte y esforzada por Dios, te amo ma, para ti es esto, aquí están tus desveladas por trabajar y cuidarme, tus madrugadas para levantarte e ir al trabajo y llevarme a la escuela para que yo tuviera una vida diferente a la tuya, tus anhelos hacia mí, tus luchas para hacer rendir el dinero, que aunque era poco siempre te las ingeniaste y me diste lo mejor a tus posibilidades, así que esto también es tuyo...

A mi Papá José Gutiérrez Texcotitla...

También para ti es esto por ser tan valiente y buscar a tu hija, pedirle perdón y amarla, te amo papá porque aunque tu opines lo contrario eres un papá genial, por ti papá también estoy logrando esto, tu apoyo que me has brindado fue fundamental para lograrlo, pues me proveíste siempre lo más que pudiste, y me tuviste fe y paciencia, no dejaste de creer que lo lograría y eso me impulsaba a seguir y seguir adelante, recibe este trabajo porque también es para ti.

A mi amigo, confidente, prometido y amor Héctor Miguel Ángeles...

Héctor Miguel Ángeles amor mío, dedico también a ti este logro en mi vida, tú fuiste pieza clave que Dios mando para concluir este reto, realmente, como ángeles enviados a poner medios para realizar mi proyecto, llegaste, te amo Miguel por todas las cosas que ya hemos pasado, sé que eres el hombre de mi vida pues me impulsaste siempre a terminar y a nunca decaer, así que toma este trabajo porque también es en honor a ti.

A la Universidad Nacional Autónoma de México (U.N.A.M.)...

Por ser la suprema casa de estudios de todo México, y esto es para ti casa amada, donde se forjan profesionales con espíritu guerrero, con fidelidad, entrega y pasión a lo que hacen, donde muchas vidas son edificadas grandemente en los conocimientos que nos brindas. Esto es para ti Universidad Nacional Autónoma de México, máxima casa de estudios.

A mi amiga Daniela Rosas Bárcena...

Dedico esto también a ti Dany, pues esto te pertenece completamente Dany, es en honor también a ti amiga pues de las acciones de una dependía la otra, la dedico por mantenerte fiel en este camino juntas y no abortar nunca la misión. Esta tesis es tuya Dany.

AGRADECIMIENTOS

A Dios...

Gracias mi Padre, en primer lugar por darme la vida, segundo por darme las capacidades intelectuales y un cuerpo totalmente funcional para enfrentarme de una manera más sencilla a las exigencias de la vida y en tercero, por haberme preparado un lugar en esta valiosa Universidad que es la U.N.A.M. Te amo Jesucristo porque por ti estoy cumpliendo uno de los sueños más preciados de mi vida y que hoy se hace realidad, gracias por guiar mis pasos cada día para ser una mejor persona y una mejor profesionista, gracias por poner a las personas correctas en mi camino como ayuda indispensable para lograr el inicio y la culminación de este proyecto. Te alabo mi Dios, mi Cristo y glorifico tu nombre como te lo he prometido que cada corona que reciba en mi vida será rendida a tus pies. Gracias mi TODO.

A mi mamá Tere...

Gracias mamá por estar siempre a mi lado, e impulsarme siempre a lograr mis metas, gracias por todo lo que me sustentaste en mi carrera, pues tú fuiste la que viviste a mi lado mis desvelos, mis alegrías, mis dificultades, y como se vencían una a una, Te amo mamá gracias por todo lo que me brindaste y la paciencia que me tuviste cuando el proceso de tesis se complicó. Gracias por creer en mí.

A mi papá José...

Gracias papá por estar a mi lado en este proceso de cumplir un objetivo primordial, gracias por tenerme la paciencia y el apoyo que necesité, te quiero mucho. Gracias por enseñarme que las cosas caen por su propio peso y no debe uno afanarse por nada y que todo lo que se comienza tiene un fin si se persevera.

A mi amigo, mi confidente, promedito y amado Héctor Miguel...

Gracias mi amor por estar mostrándome día a día la forma en la que me amas, al tenerme paciencia, al escucharme cuando todo se veía gris y darme ánimos, y sobre todo por creer siempre que lograría cumplir esta meta aunque el tiempo pasará, gracias por prestarme tu lap top durante este largo proceso, por ser el medio que Dios usó para contactarnos con la empresa que nos abrió la puerta para la aplicación de nuestras pruebas, por los momentos que compartías mis alegrías cada vez que se avanzaba en un capítulo, por secar mis lágrimas cuando me frustraba, te amo mi amor, te estaré eternamente agradecida por decidir ser parte de mi vida, por decidir amarme, gracias por ser mi príncipe, mi amado.

A mi amiga del alma, confidente y compañera de tesis Daniela Rosas Bárcena...

Amiga mía, regalo mandado del cielo, te agradezco todo este tiempo que vivimos juntas, no pude encontrar mejor compañera de tesis que tú, sobre todo llena de amor, comprensión, de lucha y pasión por seguir adelante siempre, porque aunque hubo grandes obstáculos para llegar a la meta, las dos vencimos y si una se desanimaba la otra la motivaba, pues la Biblia menciona algo sobre mejor son dos que uno, por que obtienen más fruto de su esfuerzo, si caen, el uno levanta al otro, más ¡Ay del sólo que cuando cae quien lo levantará! (Eclesiastés 4:9-10). Gracias por ser parte de este reto y enfrentarlo juntas, te quiero muchísimo Dany, este tiempo será inolvidable y no cabe duda que lo mejor que nos llevamos es nuestra amistad triplemente fortalecida por todo lo que superamos juntas y el apoyo que nos brindamos la una a la otra, felicidades Dany por este gran logro que hemos obtenidos por perseverar hasta el final.

A mis padrinos Arturo Hernández Pastrana y Francis Villegas Mayorga...

Gracias por sus cuidados y amor, por ser parte muy importante de mi vida y de mis estudios, gracias por la paciencia y llevarme a la escuela durante 4 años, así que son parte fundamental del haber concluido mis estudios, los quiero mucho y deseo que Dios les recompense todo lo que hicieron por mí.

A mis pastores Luis Felipe Vértiz Novóa y Ana Laura Reyes Gonzáles...

Gracias a ambos por ser parte fundamental para atreverme a titularme por este medio que es tesis, e impulsarme a cerrar ciclos para comenzar nuevos, gracias por todo su amor y compromiso para con mi vida como pastores, reciban mi agradecimiento pues esta tesis es un fruto de la motivación que me dieron para terminar mis estudios, en el momento que decayó mi ánimo. Que Dios los bendiga mucho y los siga usando para inspirar vidas a lograr metas y agradar a Dios.

MAGNOLIA

DEDICATORIAS

Nuestro paso por este mundo es muy breve y debemos saber que la vida es una maravillosa oportunidad para aprender. Nos pasarán muchas cosas buenas y también muchas cosas malas pero todo esto formará parte de nosotros y nos ayudará a ser mejores. He logrado concluir con éxito un proyecto que en un principio podría parecer una tarea titánica e interminable. Por tal motivo aprovecho este momento para dedicarles y agradecerles aquellas personas que son muy especiales para mí,

A Mis Papás: Rosalinda y Fernando...

Les dedico ésta tesis quienes son parte fundamental en mi vida, a ustedes quienes estuvieron siempre al pendiente de mí, por apoyarme y no dejarme caer, por creer en mí, aun cuando todo sea gris y las cosas vayan mal, sé que siempre estarán conmigo, por todo eso y más, este logro también es de ustedes. Los Amo.

A Omar...

Por continuar este camino junto a mí, por apoyarme y ser una persona especial en mi vida. Porque me has visto fallar y ahora triunfar, por tus palabras de aliento y tu cariño incondicional, te dedico este logro.

A mi hijo la persona que más amo en este mundo, Ricardo...

A ti mi amor, eres mi orgullo y mi gran motivación, porque tu comenzaste este camino conmigo, eres mi motor para continuar, porque a tu corta edad me has enseñado tanto, a diario me impulsas para superarme y ofrecerte siempre lo mejor, no es fácil eso lo sé, por tal motivo te dedico esta victoria.

A tí, Mag...

Tú más que nadie sabe lo que ésta tesis nos costó, tiempo, corajes, pero sobre todo nunca perdimos la fe. Si bien éste proyecto requirió de mucho esfuerzo y dedicación, por el gran equipo que somos y la gran amistad que fortalecimos durante todo este tiempo, este logro es tuyo.

A la Universidad Nacional Autónoma de México...

Mi alma máter ¿Cómo no te voy a querer? A mi honorable Universidad que me formó como profesionista, que me brindó sus instalaciones para terminar este gran proyecto, por haberme aceptado y ser parte de ella.

AGRADECIMIENTOS

A Mís Papás: Rosalinda y Fernando...

Por ser mis padres, por estar aquí, por darme, por enseñarme. Gracias por ayudarme a recorrer este camino, sin su ayuda no hubiera podido terminar este ciclo, por sus consejos, por el cariño que me han dado pero sobre todo por confiar en mí para terminar este gran proyecto, porque sé cuánto esperaban este momento. Gracias.

A Omar...

Por todo lo que hemos pasado juntos, por lo que nos espera, por lo que está por venir, gracias por estar presente en mi vida y formar parte de ella. Por todos esos momentos agradables y desagradables, sé que no ha sido fácil, pero es parte de, porque siempre creíste en mí, y me apoyaste sin recibir nada a cambio. Este esfuerzo es también tuyo.

A mi hijo Ricardo...

Este nuevo logro es en gran parte a ti, porque sentaste en mí las bases de responsabilidad y deseos de superación, eres y serás mi mayor motivación para salir adelante y nunca rendirme. Te amo.

A Mag...

Mi gran amiga, mi compañera de tesis, como no agradecerte si vivimos el mayor estrés, las correteadas en el metro, las desveladas, siempre estuvimos juntas sacando cada parte, cada capítulo, tu más que nadie sabe lo que ha costado esta meta, el cual parecía inalcanzable, pero he nos aquí, terminando este gran proyecto por fin, nos volvimos confidentes, hermanas... Gracias Mag, no pude escoger mejor compañera para recorrer este camino, Aprendimos mucho una de la otra, siempre contarás con mi amistad y está de más decir lo mucho que te quiero. Gracias.

A mis hermanos...

Les agradezco porque en su momento, durante esa travesía titánica que es la Universidad me apoyaron de acuerdo al alcance de cada uno, gracias por haber estado ahí y no dejarme sola.

A Mís Amigas...

Axél, Chanty, Viri y Nay

Por su amistad inquebrantable, generosa, por su ayuda incondicional y sus palabras de aliento, porque siempre han estado conmigo, porque de alguna manera han contribuido en esta meta. Por sus sabios consejos, los cuales me han levantado en los momentos más complicados, Gracias. Las quiero mucho.

DANIÉLA

INDICE

CONTENIDO

Índice.....	9
Resumen.....	13
Introducción.....	15
Capítulo Uno. La organización, cultura y clima organizacional	
1.1 Definición de organización.....	20
1.2 Objetivos de la organización.....	21
1.3 El individuo en la organización.....	21
1.4 Comportamiento organizacional.....	22
1.5 Cultura organizacional.....	24
1.5.1 Definición de cultura organizacional.....	24
1.5.2 Tipos de cultura organizacional.....	25
1.5.3 Modelos y dimensiones de cultura organizacional.....	26
1.5.4 Investigaciones recientes de cultura organizacional.....	28
1.6 Clima organizacional.....	32
1.6.1 Definición de clima organizacional.....	32
1.6.2 Tipos de clima organizacional.....	34
1.6.3 Dimensiones de clima organizacional.....	36
1.6.4 Medición de Clima Laboral (instrumentos).....	38
1.6.5 Investigaciones recientes de clima organizacional.....	40
Capítulo Dos. Medio ambiente y su relación con el trabajador.	
2.1 Psicología Ambiental.....	45
2.2 Modelos Teóricos de la relación ambiente-ser humano.....	46
2.2.1 Modelo Holístico.....	46
2.2.2 Modelo Ecológico.....	46

2.2.3 Modelo de la persona total.....	47
2.2.4 Modelo de transacción persona – ambiente.....	47
2.3 Percepción Ambiental.....	50
2.3.1 Teorías de la percepción ambiental.....	50
2.3.2 Teoría de la Gestalt.....	50
2.3.3 Teoría ecológica.....	51
2.3.4 Teoría probabilística.....	52
2.4 Representaciones ambientales.....	53
2.5 Formación de actitudes ambientales en el trabajador.....	55
Capítulo Tres. Ambientes Restauradores en el trabajo.....	58
3 1 Perspectivas teóricas sobre la Restauración Psicológica.....	59
3.1.1 La reducción de estrés psicofisiológico.....	59
3.1.2 Teoría de la Restauración de la Atención (ART, Attention Restoration Theory)...	59
Capítulo Cuatro. Método.....	73
4.1 Planteamiento del problema.....	73
4.2 Pregunta de Investigación.....	73
4. 3 Justificación.....	73
4.4 Objetivo General.....	74
4.5 Hipótesis.....	74
4.6 Variables.....	75
4.6.1 Definiciones conceptuales.....	75
4.6.2 Definiciones operacionales.....	75
4.7 Variables clasificatorias.....	75
4.8 Muestra.....	76

4.9 Tipo de Estudio.....	77
4.10 Instrumentos.....	77
4.11 Procedimiento.....	78
Capítulo Cinco. Resultados.....	80
5.1 Características de la muestra.....	80
5.2 Confiabilidad Alpha de Cronbach de las escalas de medición.....	83
5.2.1 Confiabilidad de la escala de Clima Social Organizacional.....	84
5.2.2 Confiabilidad de la escala de Percepción de Restauración Psicológica.....	84
5.3 Estadísticas descriptivas de las escalas de medición.....	85
5.4 Relación de Clima Social Organizacional y Restauración Psicológica resultados del análisis de correlación Producto momento de Pearson.....	85
5.5 Relación de clima social organizacional y variables sociodemográficas: resultados del análisis de correlación Producto momento de Pearson.....	87
5.6 Relación entre clima social organizacional y sexo: resultados del análisis t de-Student.....	88
5.7 Relación entre Clima Social Organizacional y las variables clasificatorias: resultados del análisis de la varianza (One-Way-ANOVA).....	88
5.10 Relación de Restauración Psicológica y las variables sociodemográficas: resultados del análisis de correlación Producto momento de Pearson.....	79
5.11 Relación entre Restauración Psicológica y sexo: resultados del análisis t de-Student.....	92
5.12 Relación entre Restauración Psicológica y las variables clasificatorias: resultados del análisis de la varianza (One-Way-ANOVA).....	93
5.15 Efecto de la restauración Psicológica en el clima social organizacional: Resultados del análisis de regresión lineal múltiple.....	95

Capítulo Seis. Discusión, Conclusiones, Sugerencias y Limitaciones

Discusión.....99

Conclusiones.....105

Sugerencias y Limitaciones.....111

Referencias.....116

ANEXOS.....120

RESUMEN

En el entorno laboral, se presentan situaciones las cuales afectan al trabajador de alguna manera en su desempeño, tales como: el Clima Social Organizacional se define como el ambiente propio de la organización, producido y percibido por el individuo de acuerdo a las condiciones donde se encuentra en su proceso de interacción social y en la estructura organizacional que se expresa por diferentes variables (Méndez Álvarez, 2006). La Restauración Psicológica que es un proceso donde las personas buscan la recuperación de sus recursos cognitivos y de su capacidad de respuesta psicofisiológica (Van den Berg, Hartig y Staats, 2007). Al contexto donde ocurre dicha recuperación se le denomina *ambiente restaurador* (Kaplan y Talbot, 1983 en Martínez, et al., 2010).

El objetivo de la presente investigación fue determinar si existe una relación entre Clima Social Organizacional y la Restauración Psicológica en una muestra de trabajadores mexicanos dentro de una organización, se trabajó con 222 participantes. Se utilizaron dos instrumentos; el primero: Escala de Clima Social Organizacional adaptada y validada para población mexicana de Moos (García, Ortega y Reyes, 2004). El segundo instrumento: Escala de Percepción de Restauración Psicológica (Harting, 2003). Para determinar la relación de las dos variables se realizó un análisis de correlación Producto momento de Pearson entre Clima Social Organizacional, y Percepción de Restauración Psicológica y las variables clasificatorias. Se obtuvo como resultado que existe una relación estadísticamente significativa, por lo cual concluimos, ante mayor percepción de Restauración Psicológica, se dará un mejor Clima Social Organizacional.

Palabras Clave: Clima social Organizacional, Motivación, Restauración Psicológica, Ambientes Restauradores.

Abstract

In the work environment, situations which affect worker performance in some way, such as are presented: the Social Organizational Climate is defined as the ambiance of the organization, produced and perceived by the individual according to the conditions is in the process of social interaction and organizational structure expressed by different variables (Méndez Alvarez, 2006). And Psychological Restoration is a process where people are seeking recovery of their cognitive resources and capacity of psychophysiological response (Van den Berg, Hartig & Staats, 2007). The context in which this recovery occurs is called restorative environment (Kaplan & Talbot, 1983 in Martinez, et al., 2010).

The aim of this investigation was to determine whether there is a relationship between Organizational Climate and Restoration Social Psychology in a sample of Mexican workers within an organization, we worked with 222 participants. Two instruments were used; the first: Social Organizational Climate Scale adapted and validated for Mexican population of Moos (Garcia, Ortega y Reyes, 2004). The second instrument: Scale of Perceived Psychological Restoration (Harting, 2003). To determine the relationship of the two variables correlation analysis Pearson product moment between Organizational Climate Social and Psychological Perception Restoration and qualifying variables was performed. It was obtained as a result that there is a statistically significant relationship, by which we conclude, to greater awareness of Psychological Restoration will better organizational social climate.

Keywords: Organizational Mood, Motivation, Psychological Restoration, Restorers.

INTRODUCCIÓN

La Psicología es una disciplina orientada a estudiar el comportamiento humano y los procesos mentales, y como estos a su vez afectan el estado interno, externo y el entorno donde se desenvuelve el ser humano. Tomando en cuenta al comportamiento como principal influyente en el entorno de ambiente-persona, en esta forma podemos intervenir para modificar tal conducta y mejorar esa relación ambiente-persona.

Esto nos lleva a enfocarnos en el comportamiento no solo de un ser humano, sino de relaciones sociales y organizacionales, pues el marco laboral es donde el ser humano pasa la mayor parte de su vida, es necesario tomar en cuenta al comportamiento organizacional, arrojando varios aspectos importantes, entre ellos, el Clima Social Organizacional, el Compromiso Organizacional, la Satisfacción Laboral, entre muchos otros aportes, en este caso nos enfocaremos en el estudio del Clima Social Organizacional y Restauración Psicológica. Esto con el fin de entender cómo comportan las personas dentro de las organizaciones y desarrollan herramientas ayudándonos a mejorar el desempeño del ser humano en las organizaciones y al mismo tiempo se cree una reciprocidad del cumplimiento de metas en la relación trabajador-organización.

El Clima Social Organizacional se constituye como el medio interno de una organización, la atmosfera psicológica es una característica de cada organización. Asimismo menciona en el concepto de clima organizacional el involucramiento de diferentes aspectos de la situación, donde se sobreponen mutuamente en diversos grados, como el tipo de organización, la tecnología, las políticas, las metas operacionales, los reglamentos internos (factores estructurales); además de las actitudes, sistemas de valores y formas de comportamiento social impulsadas o castigadas (factores sociales) (Chiavenato, 1992).

Se ha investigado el Clima Organizacional y el desempeño laboral, marcando una relación positiva entre la eficiencia de los trabajadores, la satisfacción laboral y el compromiso, concluyendo en el Clima Organizacional positivo una mejora en los resultados de las organizaciones (Alcover, Martínez, Rodríguez y Domínguez, 2004; Arias-Galicia, Ortiz, Loli, Varela y Quintana en Uribe, 2008; Dojbak, Burton, Obel y Lauridsen, 2008; Gray, 2008; Gushwa, 2009; Luthans, Norman, Avolio y Avey, 2007, Moreira y Alvarez, 2002; Schyns, Veldhoven y Wood, 2009; Spruill, 2008 en Gracia, 2014).

Otro factor importante es la teoría de la Restauración de la Atención desarrollada por Kaplan y Kaplan en 1989 (1995, en Lozano 2010), propone un acercamiento a identificar y restaura el funcionamiento cognoscitivo, afectado cuando el individuo es amenazado por una serie de actividades demandantes en un alto grado de atención permanente debido a su uso sostenido y excesivo, provocando la fatiga de atención, la cual puede ser recuperada a través de la interacción con las características o cualidades restauradoras provenientes del ambiente físico (abstracción, fascinación, coherencia y compatibilidad), las cuales en un conjunto permiten la renovación de sus capacidades cognoscitivas haciendo posible la ejecución, la toma de decisiones o la resolución de sus labores, además de un cambio en el estado de ánimo.

La psicología ambiental, en las organizaciones tiene como objetivo, al trabajador percibiendo positivamente el ambiente en el cual se desenvuelve día a día. Martínez y Montero (2010) mencionan, el fomento de la salud física y mental como prerrequisitos esenciales para el desarrollo de programas de políticas públicas orientadas a la creación y configuración de ambientes saludables, los cuales cuentan con una serie de cualidades físicas que por sí mismas pueden impactar las diversas facetas del funcionamiento de las personas y sus comunidades. De la percepción de aquellos escenarios contribuyentes al bienestar físico y mental de las personas se desprende el estudio de los ambientes restauradores y de la Restauración Psicológica (Hartig, 2001, en Martínez, et al., 2010).

Así, el objetivo del estudio en la presente investigación, fue determinar la relación entre el Clima Social Organizacional y la Restauración Psicológica en una muestra de trabajadores de la Cd. de México, al ser confirmado y validado por los resultados.

El marco teórico de la presente investigación está integrado de la siguiente forma:

En el Primer Capítulo se abordan las definiciones de la Organización, Cultura y Clima Organizacional, los principales modelos y perspectivas teóricas, así como los diferentes instrumentos de medición e investigaciones recientes sobre dichos conceptos.

El Capítulo Dos da introducción al Medio Ambiente y su Relación con el trabajador, menciona que es la Psicología Ambiental, así como los modelos teóricos de la relación ambiente- ser humano, las teorías de la Percepción y Representación Ambiental, para finalizar ese capítulo con la formación de actitudes ambientales en el trabajador.

De igual forma, el Capítulo Tres explica de manera detallada los Ambientes Restauradores, las perspectivas teóricas sobre la Restauración Psicológica, y se da énfasis a las recientes investigaciones sobre ambientes Restauradores en el área laboral, estos últimos de especial importancia para la presente investigación.

En el Capítulo Cuatro se describe la metodología realizada en esta investigación, el planteamiento del problema, el objetivo general, así como la presentación de los instrumentos que se ocuparon para la presente investigación.

En el Capítulo Cinco se hace un análisis estadístico de clima social organizacional y Restauración Psicológica de la misma manera con su respectiva relación con las variables sociodemográficas, mostrando los resultados obtenidos.

Finalmente en el Capítulo Seis se realiza la discusión de los resultados, así como las conclusiones, limitaciones y las recomendaciones sugeridas después de llevar a cabo esta investigación. Por ultimo las referencias bibliográficas consultadas y los anexos que contienen los dos instrumentos aplicados.

CAPÍTULO 1

La Organización, Cultura y Clima Organizacional.



Bienaventurado el hombre que halla la sabiduría, y que obtiene la inteligencia;

Porque su ganancia es mejor que la ganancia de la plata,

y sus frutos más que el oro fino.

(Proverbios 3:13-14)

CAPÍTULO UNO

La organización, cultura y clima organizacional.

Para satisfacer las necesidades de la sociedad en la que vivimos, se requieren no solo de buenas ideas que se pueden generar en una sola persona, sino de varios individuos que trabajen en conjunto persiguiendo un mismo fin, en el cual todos obtengan un bienestar, pues, a fin de cuentas, el ser humano siempre perseguirá un objetivo en común, a pesar de su nacionalidad, cultura, religión, ideales, educación, entre otros; ese objetivo es alcanzar la felicidad, para esto el ser humano siempre ha buscado la manera de hacer la cosas de una forma más sencilla, práctica y que no se lleve un desgaste excesivo en conseguir esos objetivos que desea.

Por esto, cuando las personas coordinan sus esfuerzos, descubren que juntos pueden hacer más que por sí solos; se ha visto la creación natural de organizaciones desde tiempos muy antiguos, como para conseguir comida y techo. Sin embargo, las organizaciones desde la antigüedad hasta la actualidad han evolucionado hasta en la manera de percibir las, por tal motivo se ha hecho presente la necesidad de su estudio (Miranda, 2007).

Los primeros estudios realizados acerca de la organización estaban enfocados solo en el nivel de su producción; fueron los estudios de Hawthorne, dirigidos por Elton Mayo (1923) donde revelaron sobre ciertos aspectos de la organización, los cuales influyen en los empleados y a su vez éstos también influyen en la organización. Sobre esto Chiavenato (2000) plantea además de intervenir en sus objetivos (lucrativos, educacionales, religiosos, políticos, sociales, filantrópicos, económicos), las organizaciones influyen en las personas, quienes se vuelven cada vez más dependientes de la actividad organizacional.

Las organizaciones son de las más complejas y notables instituciones sociales construidas por el hombre. Las organizaciones de hoy difieren de las de antaño y, posiblemente, mañana y en el futuro lejano presentarán diferencias mucho mayores. No hay dos organizaciones iguales, pues siempre diferirán en tamaño, estructuras organizacionales, tipos de actividades, tecnologías diferentes para producir bienes o servicios de diverso orden, vendidos y distribuidos de modo diferente en los más diversos mercados, y a consumidores distintos. Además, las organizaciones operan en ambientes diversos (Clima Laboral), experimentan variadas restricciones y contingencias –de acuerdo con el tiempo y el espacio- y reaccionan ante estas medidas estratégicas y comportamientos diferentes para alcanzar resultados distintos (Chiavenato, 2000).

Salazar (2009) menciona la existencia de organizaciones totalmente distintas, pues cada una tiene lo que podríamos llamar su “esencia”, lo cual nos lleva a comprender para cada una de estas un Clima Laboral propio, el cual será uno de los motores internos para ayudar a tal organización a mantenerse adaptable entre diversas circunstancias. Por lo tanto el Clima Laboral se da en las organizaciones, de acuerdo a su cultura, liderazgo, estructura, normas. Es un concepto fundamental en el estudio de las organizaciones hoy en día porque ofrece una visión global de la organización.

1.1 Definición de organización

Entre las distintas definiciones de organización se encuentra el modelo cultural, el cual conceptualiza a la organización de una manera diferente a la antigua pues la consideraba como máquina o como sistema, éste modelo entiende a la organización como una expresión metafórica y la define como un conjunto de significados compartidos por los miembros, surgiendo en la interacción social (Miranda, 2007).

Desde este punto de vista metafórico se entiende a la organización como cultura, es decir como un fenómeno social, una forma expresiva o manifestación de la conciencia humana colectiva, como una expresión ideacional o simbólica que hace posible la acción humana organizada. El modelo también propone que las organizaciones se entienden y analizan no en términos económicos o materiales, sino principalmente en sus aspectos expresivos, ideacionales y simbólicos.

En síntesis, las organizaciones existen para alcanzar los objetivos de los miembros al no poder lograrlos de manera aislada, debido a las limitaciones individuales. Por lo tanto, las organizaciones se forman para superar estas limitaciones, porque en las organizaciones, la capacidad intelectual y la capacidad física no son los impedimentos de la consecución de muchos objetivos humanos, sino la falta de habilidad para trabajar con otras personas de manera eficaz (Chiavenato, 2000).

De esta forma surge la necesidad de propiciar en las organizaciones un clima de trabajo en donde se desarrolle una buena adherencia como organización, rompiendo con el individualismo y objetivos egoístas. De una manera sencilla, Grados (2003) expresa que cuando varias personas toman conciencia de que al coordinar sus esfuerzos pueden conseguir más de lo que podrían hacer por sí mismas, están en ese momento hablando de organización.

1.2 Objetivos de la organización.

La mayoría de las organizaciones tienen objetivos a cumplir entre los más destacados son: la alta producción y/o buena calidad del servicio, sin embargo, en muchas ocasiones estos objetivos no son comunicados a los empleados. Esta situación conduce a los empleados a no encontrar el sentido de su trabajo, se sienten a disgusto o bien plantean sus propios objetivos cuando en ocasiones resultan ser completamente diferentes a los de la empresa. Al suceder esto hay repercusiones de manera directa en la empresa impidiendo lograr sus objetivos.

La organización tiene como función cumplir sus objetivos y misiones personales pero también, debe servir como un medio para alcanzar los objetivos personales mediante el aprovechamiento del esfuerzo conjunto, es por eso la importancia de comunicar los objetivos que pretenden alcanzar ambas partes. Los objetivos son los puntos hacia los cuales las empresas encaminan sus energías y recursos (Chiavenato, 2000). Toda organización tiene una finalidad, alguna noción del porqué de su existencia y de los planes a realizar; por consiguiente, deben definirse la misión, los objetivos y el ambiente interno requeridos por los participantes, de los que dependen para alcanzar sus fines.

Para una organización un objetivo es una situación deseada que debe alcanzarse. Visto así, los objetivos empresariales tienen muchas funciones:

- a. Se refieren a una situación futura, señalando la orientación de la empresa para seguir y establecer directrices para la actividad de los participantes.
- b. Constituyen una fuente de legitimidad justificando así las acciones de una empresa, incluida su existencia.
- c. Sirven como estándar para que las personas pertenecientes a la organización, así como las no pertenecientes a ella, puedan comparar y evaluar el éxito de la organización, esto es su eficiencia y rendimiento.
- d. Sirven como unidad de medida para verificar y comparar la productividad de la empresa, de sus organismos e incluso de sus miembros (Chiavenato, 2000).

1.3 El individuo en la organización. Teoría “X” y “Y”

Una de las cuestiones de los investigadores en las organizaciones se plantea continuamente la pregunta, si es el individuo quien influye en la organización o es ésta la de una influencia

mayor en él. Estas son algunas de las teorías que se abordaran en éste tema y nos muestran cómo son las relaciones humanas al interior de la organización.

Por una parte se presenta la “teoría X y Y del comportamiento organizacional”, pues es la única de las teorías prescriptivas de la teoría organizacional relacionadas con los aspectos interpersonales de la organización y describe la forma en como las actividades de los administradores hacia los subordinados determinan las prácticas organizacionales adoptadas. También se habla del comportamiento organizacional donde se muestran las conclusiones de algunos autores como Douglas Mc Gregor sobre el tema de quién afecta a quién dentro de la organización, si el individuo a la organización o viceversa (Miranda, 2007).

La teoría X concibe al subordinado solo utilizando a la organización para sus propios fines, sin comprometerse evitando el trabajo y teniendo una mentalidad de rechazo hacia él, por lo que da como resultado a un empleado perezoso, carente de motivación y poco brillante (Spector, 2002 en Miranda, 2007). Por otro lado, la teoría Y describe al trabajador responsable y comprometido con la organización, esto se traduce en empleados más satisfechos y organizaciones efectivas.

1.4 Comportamiento Organizacional

En la actualidad el trabajador juega un papel importante en la organización. Estudios recientes (Comportamiento Organizacional, Ascencio, R. 2011) han demostrado múltiples beneficios para la organización y para el mismo trabajador, si éste se encuentra laborando a gusto dentro de ella. Es por eso, la importancia de estudiar el comportamiento organizacional y los factores que influyen en él. De esta manera, podemos explicar diversos fenómenos ocurridos en la organización, como la alta rotación de personal, el motivo de la huelgas, la alta o baja producción en determinada área, entre otros, y podemos tratar de reproducirlos o evitarlos según sea lo más conveniente.

Según Berruecos (2003) el comportamiento organizacional es el filtro por donde pasan todos los elementos objetivos distintivos de la empresa (políticas, estructura, toma de decisiones) y aquellos referentes a los miembros que la componen (relaciones laborales, grupos de trabajo, comunicación, satisfacción y grado de motivación). Por lo tanto, el estudio del comportamiento organizacional tiende al conocimiento, categorización y análisis de la percepción de todos y cada uno de los miembros con respecto a los elementos que la caracterizan.

Torres (2005) por su parte, dice sobre el comportamiento organizacional ser un conjunto de percepciones, actitudes y conductas específicas de los miembros de la organización frente a las relaciones interpersonales, así como a los sistemas y normas de trabajo de la organización.

Newton y Keenan (1988, en Furnham, 2001) se preguntaron si el involucramiento en el trabajo era un atributo de la persona o el ambiente y concluyeron la mayoría de las veces esto último. En tanto, Davis-Blake y Pfeffer (1989, en Furnham, 2001) analizaron la polémica sobre la personalidad del trabajador y la situación existente dentro de la organización, en términos de saber cuál afecta más a la otra.

En realidad, dichos autores sostenían evidencias sugiriendo muchas veces las personas se ven afectadas por la estructura y la información organizacionales. Las organizaciones moldean, disciplinan y socializan a los individuos para trabajar en determinada forma o estilo (Furnham, 2001 en Miranda, 2007).

Por otro lado, las organizaciones influyen en la vida de los individuos, y son parte integral del medio donde el hombre trabaja, se recrea, estudia, compra, satisface sus necesidades. La influencia de las organizaciones en la vida de los individuos es fundamental en la manera como las personas viven, se visten, se alimentan, y sus expectativas, sus convicciones y sus sistemas de valores experimentan una enorme influencia de las organizaciones, y a su vez se ven influenciadas por el modo de pensar y sentir de sus miembros (Chiavenato, 2000).

Estudios sobre dicho tema, concluyen que la organización existente se filtra en cada individuo como una “organización percibida” única y personal. Cada sujeto pone en marcha mecanismos cognitivos atencionales, motivacionales y de percepción en general determinantes para la naturaleza y frecuencia de su conducta en la organización. Junto con este factor de percepción subjetiva se destaca la importante dimensión motivacional. Las personas actúan en la organización en función de sus expectativas y la fuerza de convicción en la consecución de las metas que poseen y desean alcanzar (Miranda, 2007).

En último lugar, las características de personalidad de un individuo afectan a la organización y viceversa (Miranda, 2007).

1.5 Cultura Organizacional

Gran parte del comportamiento organizacional, se genera de acuerdo a los valores (respeto, responsabilidad, compromiso, etc), creencias, hábitos, usos y costumbres son impuestos por la sociedad de generación tras generación, lo cual nos lleva a conjuntar todo esto transmitido como cultura organizacional.

Cada organización tiene sus propias características, su estilo de vida y su comportamiento, su mentalidad, su presencia, su personalidad. Además de ello, cada organización presenta características no siempre son físicas o concretas, visibles o mensurables. Muchos de los fenómenos ocurren en la organización debido a su cultura (Chiavenato, 2004).

Desde una perspectiva más amplia, cada sociedad o nación tiene una cultura propia influyente en el comportamiento de las personas y de las organizaciones. La cultura de una sociedad comprende los valores compartidos, hábitos, usos y costumbres, códigos de conducta, tradiciones y objetivos aprendidos de las generaciones anteriores, y son impuestos por los miembros actuales de la sociedad y que son transmitidos sucesivamente a las nuevas generaciones. La cultura se basa en un fundamento de vida sustentada en la comunicación, los patrones, los códigos de conducta y las expectativas compartidas. Estas influencias son el resultado de variables afectando la cultura, como son los factores económicos, políticos y jurídicos. La cultura condiciona e influye considerablemente en las interacciones entre las personas y el proceso de comunicación (Chiavenato, 2004).

1.5.1 Definición de Cultura Organizacional.

Chiavenato (2004) menciona a cada organización con una cultura organizacional o cultura corporativa. El primer paso para conocer a una organización es conocer su cultura. Por lo tanto es necesario tener en cuenta algunos conceptos de cultura organizacional.

La cultura organizacional representa las normas informales y no escritas que orientan el comportamiento de los miembros de una organización día con día y que dirigen sus acciones con el propósito de alcanzar los objetivos de la organización.

Es el conjunto de hábitos y creencias establecidas por medio de normas, valores, actitudes y expectativas compartidas por todos los miembros de la organización. La cultura respalda la mentalidad que predomina en una organización.

La cultura organizacional es un patrón de aspectos básicos compartidos inventados, descubiertos o desarrollados por un grupo determinado, aprendidos para afrontar sus problemas de adaptación externa y de integración interna, y funcionan bien como para considerar que es válido y deseable transmitirlo a los miembros nuevos por ser una forma correcta de percibir, pensar y sentir dichos problemas. Es la manera acostumbrada o tradicional de pensar al hacer las cosas, compartida por todos los miembros de la organización y los nuevos miembros deben aprender y aceptar para ser admitidos al servicio de la organización (Chiavenato, 2004).

Entonces la cultura organizacional resulta intangible, si se percibe por medio de sus efectos y consecuencias.

1.5.2 Tipos de Cultura Organizacional

Como se ha visto hasta aquí, cada organización se desenvuelve en condiciones internas y externas distintas, por lo tanto se revisarán diferentes tipos de cultura organizacional.

Culturas Conservadoras y Culturas Adaptables

Chiavenato (2004) menciona, la existencia de organizaciones caracterizadas por adoptar y preservar culturas conservadoras predominantes en mantener sus ideas, valores, costumbres y tradiciones, muy arraigadas y no cambian con el transcurso del tiempo. El peligro está en un mundo cambiante y el ambiente también, pero estas organizaciones permanecen inalteradas, como si nada hubiera cambiado de contexto.

Otras organizaciones se caracterizan porque siempre están revisando y actualizando sus culturas adaptativas. El peligro de cambiar constantemente sus ideas, valores y costumbres es la pérdida de las características propias al definir las como instituciones sociales. Son organizaciones caracterizadas por tener culturas adaptables, es decir, por su maleabilidad y flexibilidad. Si bien, tener cambios es necesario, el éxito de una organización a largo plazo requiere de cierto grado de estabilidad. En realidad, la organización podrá

sobrevivir y crecer en la medida de alcanzar cada vez mayor estabilidad, adaptarse y cambiar (Chiavenato, 2004).

Por lo mencionado anteriormente se concluye sobre el concepto de Cultura Organizacional como conjunto de hábitos y creencias establecidas por medio de normas, valores, actitudes y expectativas compartidas por todos los miembros de la organización. Toda organización debe tener cierta dosis de estabilidad sirviendo ésta de complemento o suplemento del cambio.

Culturas Tradicionales y Culturas Participativas

Otras organizaciones adoptan culturas tradicionales y conservadoras, se caracterizan por tener aspectos semejantes al modelo burocrático. Adoptan el llamado estilo tradicional y autocrático. Por otra parte, las organizaciones adoptan culturas flexibles y adaptables, y éstas se caracterizan por tener aspectos muy parecidos al modelo democrático, también llamado estilo participativo (Chiavenato, 2004).

Cada uno de estos estilos extremos de la cultura de la organización presenta aspectos organizacionales típicos, tales como: autocrática-participativa, centralizada-descentralizada, recompensas basadas en la antigüedad en la empresa- recompensas basadas en el desempeño.

1.5.3 Modelos o dimensiones de cultura organizacional

Existen varios modelos o dimensiones determinantes en el estudio y comprensión de los diferentes enfoques de la cultura organizacional. El primer modelo a revisar es el siguiente:

Modelo de cultura según Hofstede

Hofstede (1991, en Chiavenato, 2004), con la intención de evaluar las dimensiones culturales de 50 países entre los incluidos en el estudio fue México, Estados Unidos, Japón, Australia, entre otros incluyó a más de 116,000 personas. Tomando cinco dimensiones: distancia al poder, aversión por la incertidumbre, individualismo o colectivismo, masculinidad o femineidad y proyección a largo plazo.

1. *Distancia al poder*: Se refiere a la posición ante la autoridad. Precisa la medida en la cual una sociedad acepta las desigualdades que existen en las instituciones en cuanto

a la distribución del poder entre los jefes y los subordinados, en razón de las relaciones jerárquicas.

2. *Aversión a la incertidumbre*: Corresponde al deseo de tener estabilidad. Define cómo las personas de una sociedad se sienten amenazadas por situaciones ambiguas.
3. *Individualismo o colectivismo*: Representa el predominio del individualismo o del colectivismo en una sociedad. El individualismo muestra la tendencia de las personas a concentrarse enormemente en sí mismas y en sus familias, y a pasar por alto las necesidades de la sociedad. La sociedad colectivista valora la armonía, se basan en el paternalismo, en vez de las competencias o las capacidades personales, en las sociedades colectivistas las prácticas administrativas reflejan un énfasis en los procesos para la toma de decisiones en grupo.
4. *Masculinidad o femineidad*: Se refiere al predominio de lo masculino o de lo femenino en la sociedad. La masculinidad se refiere a valores masculinos como la afirmación, el materialismo y la poca preocupación por los demás. En cambio la femineidad enfatiza valores como la preocupación por los demás, las relaciones y la calidad de vida.

La investigación de Hofstede abrió el camino para otras investigaciones sobre la cultura, como la descrita por Trompenaars presentada a continuación.

Modelo de cultura según Trompenaars.

En 1993 Trompenaars incluyó 15,000 administradores en 28 países (Estados Unidos, Japón, Austria, entre otros). Él también identificó cinco dimensiones de cultura.

- 1.- *Universalidad o particularidad*. Se refiere al predominio de una de éstas. La universalidad se fundamenta en reglas, sistemas de leyes o contratos y se presenta cuando se piensa que las ideas y las prácticas pueden ser utilizadas en un lugar cualquiera, sin modificaciones. La particularidad se basa en las relaciones, los sistemas personales, la confianza en las personas y las obligaciones con la familia y amigos, y se presenta cuando las circunstancias son las que dictan cómo se pueden aplicar las ideas y las prácticas.
- 2.- *Individualismo o colectivismo*. El individualismo gira en torno a las personas como individuos, mientras que el colectivismo lo hace en torno a las personas como miembros de grupos sociales.

- 3.- *Neutralidad o afectividad*. Se refiere a las relaciones con una orientación emocional. La neutralidad se presenta cuando los contactos físicos se reservan sólo para los amigos y los familiares, y cuando las emociones no se expresan abiertamente ni afectan la actividad. La afectividad se presenta cuando los contactos físicos son abiertos y libres, con una fuerte expresividad y un lenguaje corporal, y natural.
- 4.- *Relaciones específicas o difusas*. Corresponde a la forma de intervenir en las relaciones. Las relaciones específicas se refieren a personas directas, abiertas, extrovertidas y confrontadoras, y saben separar el trabajo de la vida privada. Las relaciones difusas significan personas indirectas, más cerradas e introvertidas, evitan la confrontación directa y mezclan la vida privada con la vida en el trabajo.
- 5.- *Realización personal o atribución*. Se refiere a la legitimación del poder y el estatus. En una cultura de realización personal, las personas basan su estatus en sus propias competencias y hechos, así como en el desempeño de sus funciones. En las culturas de atribución, el estatus se asigna con base en quién es la persona, su estatus está basado en el sexo, la escolaridad o las conexiones sociales, y es respetada por los demás en función de su edad o el tiempo de antigüedad en la empresa.

Estos dos modelos sugieren una cultura en cada país influyendo enormemente en la cultura de sus organizaciones. Las investigaciones de Hofstede y Trompenaars proponen la influencia de la cultura de cada país influye enormemente en la cultura de sus organizaciones, por lo tanto, también en el comportamiento organizacional. Las organizaciones multinacionales con filiales en varios países utilizan los indicadores de estas investigaciones para poder adecuar los aspectos culturales de sus redes a los diversos países donde se sitúan con el fin de alcanzar la eficiencia en sus operaciones en todo el mundo, es decir adaptando a su organización de acuerdo a la cultura en donde se desenvuelven.

1.5.4 Investigaciones al respecto.

Cada vez existe más evidencia sobre el papel determinante de la cultura organizacional para lograr mejores niveles de desempeño y competitividad de las empresas. Esto ha hecho crecer el interés por su estudio.

La organización es la expresión de una realidad cultural, que está llamada a vivir en un mundo de permanente cambio, tanto en lo social como en lo económico y tecnológico, o, por el contrario, como cualquier organismo, encerrarse en el marco de sus límites formales. En ambos casos, esa realidad cultural refleja un marco de valores, creencias, ideas, sentimientos y voluntades de una comunidad institucional.

Ciertamente, la cultura organizacional sirve de marco de referencia a los miembros de la organización y da las pautas acerca de cómo las personas deben conducirse en ésta. En muchas ocasiones la cultura es tan evidente y de esta forma se puede ver como la conducta de la gente cambia en el momento de traspasar las puertas de la empresa.

Desde un punto de vista general, las organizaciones comprometidas con el éxito están abiertas a un constante aprendizaje. Esto implica generar condiciones para mantener en un aprendizaje continuo y enmarcarlas como el activo fundamental de la organización.

A continuación se presentaran algunas investigaciones recientes relacionadas con la cultura organizacional.

Hernández, Diez y Navarrete en el 2011 analizaron los factores asociados, con la cultura organizacional y la forma de toma de decisiones en las micro, pequeñas y medianas empresas de la zona metropolitana de Guadalajara, Jalisco. Los autores identifican y describen los tipos de cultura organizacional predominantes y cómo se relaciona ésta, con la forma de toma de decisiones empresariales. Examinando los procesos, mecanismos o modelos aplicados con un instrumento de desarrollo propio.

Esta investigación se hizo con 725 micros, pequeñas y medianas empresas (MIPYMES) de la Zona Metropolitana de Guadalajara (ZMG). En el estudio participaron inicialmente un grupo de 769 empresas, de las cuales, por diversos motivos, se descartan 44. El grupo fue seleccionado en un muestreo no probabilístico por cuotas, de un total de 157,368 empresas que existen en la ZMG de acuerdo a lo reportado por el Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI) en los Censos Económicos, (2009). Son las encuestas realizadas hasta el día 2 de Octubre de 2011, donde se observa que predominan las microempresas con una frecuencia de 509 y un porcentaje de participación en la muestra del 70% y en segundo nivel de relevancia se encuentran las pequeñas empresas con un 21%, y 25 empresas medianas con un 3.5% de participación.

Las cuotas de participación fueron asignadas de acuerdo a la relevancia del municipio y no de la integración de los segmentos conforme a la tipología de clasificación señalada por la Secretaría de Economía, buscando con esto, una muestra igualmente representativa en todos los municipios que conforman la ZMG.

Por último, concluyeron una cultura organizacional predominante en la figura de cultura tipo clan, donde la participación en las actividades y objetivos de la empresa son altos junto con una integración y valores generalmente aceptados y compartidos por todos los miembros.

Este tipo de empresas tienden a tener centralizado el poder y la toma de decisiones en su mayor parte en el fundador o director general, dejando muy poco espacio al resto de familiares involucrados en la administración del negocio. Se toman en forma tradicional por experiencia del responsable y buscando en primera instancia un costo beneficio que sea satisfactorio para la economía de la empresa.

El estudio sugiere además, el hecho de sí no se comparte el poder para la toma de decisiones de alto impacto en la empresa, los problemas enfrentados por los directivos para la toma de decisiones se deriven de la calidad, la cantidad y la puntualidad de la información. Como resultado, las PYMES de hoy en día están destinadas a tomar una serie de decisiones sin la información adecuada con una frecuencia que resulta alarmante. Sencillamente, los ejecutivos no disponen de la información pertinente necesaria para tomar las mejores decisiones de manera puntual.

En otro estudio Alvarado y Monroy (2013) analizan la cultura organizacional de una organización perteneciente a los trabajadores. Donde se preguntan sobre la contribución de la cultura organizacional a la sostenibilidad de la empresa y las lecciones aprendidas.

Mediante un enfoque cualitativo, hacen un estudio de caso para describir los elementos relevantes de la cultura y su incidencia en la gestión. Pues permite investigar un fenómeno contemporáneo dentro de un contexto real, se enfoca en la comprensión de las dinámicas de ciertos eventos particulares, su especificidad es registrar procesos, dinámicas, relaciones, contenidos y significados, en una visión holística del fenómeno; y su intencionalidad radica en la interpretación del mismo para dar cuenta de su lógica de constitución y desarrollo.

Como conclusión los valores son un activo cultural de la organización y su modelo de gestión porque refuerzan el sentido de pertenencia y contribuyen a desarrollar sus estrategias de proyección y sostenibilidad. El examen de las prácticas de gestión y de la cultura

organizacional aportan lecciones aprovechables para este tipo de organizaciones así como aquellas operando bajo el modelo tradicional de propiedad (Alvarado, 2013).

Una vez ahondado en el tema de cultura organizacional podemos describir sobre la cultura un facilitar o dificultar la solución de los problemas relacionados con la adaptación al entorno y la integración interna. Se entiende por integración interna, la forma de organización adoptada en una institución, empresa u otra entidad para lograr una efectividad en su quehacer y un bienestar sostenidos con vista a garantizar una adaptación externa adecuada. Ambos conceptos, aunque interdependientes, son diferentes:

- *La adaptación externa* comprende un conjunto de elementos para compartir y suscribir el total de los miembros de la organización porque son indispensables para enfrentarse con éxito al entorno. Entre ellas se encuentran: la planificación estratégica, la misión, los objetivos, los medios, los criterios de medida y las estrategias de corrección aplicados cuando los objetivos no se cumplen, entre otros.
- *La integración interna* involucra aspectos vinculados con la forma de relación interna entre los miembros de una organización, entre ellos: el lenguaje y sus categorías conceptuales, los límites grupales y los criterios para la inclusión y la exclusión de individuos, las formas de obtener y ejercer el poder y jerarquía, así como el sistema y las vías para recompensar y castigar actitudes, comportamientos, acciones, etcétera.

El total de los aspectos referidos requieren de consenso, deben probar su efectividad en el logro de la misión y propiciar de forma sostenida el bienestar de los miembros de la organización; de lo contrario, la cultura no ayudará a su avance (Salazar, 2009).

Un clima organizacional apropiado y una cultura colectiva avanzada facilitan un surgimiento de compromisos más allá de los intereses personales, lo que redundará sin dudas en beneficio de toda la organización, en el desarrollo de una organización con una alta calidad de vida para el trabajador. Esto, a la vez, produce una gran estabilidad social dentro de la organización, porque los individuos se sienten a gusto con su trabajo, y serán, sin dudas, más productivos. Las recompensas y reconocimientos deben ser el resultado de los aportes y esfuerzos realizados, de la solidaridad y la capacidad de compartir e integrarse. En consecuencia, clima y cultura organizacional se encuentran estrechamente interrelacionados y son parte de un mismo sistema donde un cambio en una de ellas afecta a la otra y viceversa (Salazar, 2009).

1. 6 Clima Organizacional

El surgimiento del estudio del Clima Laboral es incierto pues este concepto se ha confundido sobre todo con la cultura organizacional, de esta manera muchas personas piensan sobre el inicio del estudio del Clima Laboral es el mismo para la cultura organizacional. Realmente es difícil determinar el momento preciso cuando comienza a estudiarse el Clima Laboral (Silva, 1992, en De la Poza, 2001 en Miranda, 2007). Por lo tanto, se debe describir de manera precisa lo indicado por el concepto de Clima Organizacional, lo cual se tratará a continuación.

1.6.1 Definición de Clima Organizacional

Definir el concepto de clima organizacional implica tratar un grupo de componentes y determinantes en conjunto para ofrecer una visión global de la organización. Como noción multidimensional comprende el medio interno de la organización. Los componentes y determinantes considerados con frecuencia son:

- *Ambiente físico*: comprende el espacio físico, las instalaciones, los equipos instalados, el color de las paredes, la temperatura, el nivel de contaminación, entre otros.
- *Características estructurales*: como el tamaño de la organización, su estructura formal, el estilo de dirección, etcétera.
- *Ambiente social*: que abarca aspectos como el compañerismo, los conflictos entre personas o entre departamentos, la comunicación y otros.
- *Características personales*: como las aptitudes y las actitudes, las motivaciones, las expectativas, etcétera.
- *Comportamiento organizacional*: compuesto por aspectos como la productividad, el ausentismo, la rotación, la satisfacción laboral, el nivel de tensión, entre otros.

La totalidad de estos componentes y determinantes configuran el clima de una organización, siendo el producto de la percepción de estos por sus miembros. El clima organizacional, por tanto, es el resultado de la interacción entre las características de las personas y de las organizaciones.

Los factores y estructuras del sistema organizacional producen un clima determinado en dependencia de la percepción de estos por parte de sus miembros. El clima resultante induce a los individuos a tomar determinados comportamientos. Estos inciden en la actividad de la organización y, por tanto, en su sentido de pertenencia, la calidad de los servicios

ofrecidos, así como en su efectividad, eficiencia, eficacia, impacto social y en el desempeño general de la organización (Salazar, 2009).

El clima organizacional es un conjunto de propiedades del entorno de trabajo, percibido directamente o indirectamente por los empleados, suponiendo ser una fuerza importante para influir en el comportamiento de los empleados. El concepto de clima organizacional ha sido evaluado por diversos autores, de los cuales muchos de ellos han publicado su propia definición de clima organizacional. Para aquellos interesados en la comprensión del clima organizacional, es importante hacer algunas distinciones.

Brunet, (1987) afirma que el concepto de clima organizacional fue introducido por primera vez al área de psicología organizacional por Gellerman en 1960. Este concepto estaba influido por dos grandes escuelas de pensamiento: la escuela de Gestalt y la escuela funcionalista.

Según la escuela de Gestalt los individuos comprenden el mundo basados en criterios percibidos e inferidos, comportandose en función de la forma de percibir su mundo. Entonces, el comportamiento de un empleado está influenciado por la percepción de él mismo sobre el medio de trabajo y del entorno. Por otro lado, la escuela funcionalista formula que el pensamiento y comportamiento de un individuo dependen del ambiente a su alrededor y de las diferencias individuales, pues éstas juegan un papel importante en la adaptación del individuo a su medio (Brunet, 1987).

Para Chiavenato, (1992) el clima organizacional constituye el medio interno de una organización, la atmósfera psicológica característica existente en cada organización. Asimismo menciona el concepto de clima organizacional, el cual involucra diferentes aspectos de la situación, sobreponiéndose mutuamente en diversos grados, como el tipo de organización, la tecnología, las políticas, las metas operacionales, los reglamentos internos (factores estructurales); además de las actitudes, sistemas de valores y formas de comportamiento social impulsadas o castigadas (factores sociales).

Anzola, (2003) se refiere al clima como las percepciones e interpretaciones relativamente permanentes de los individuos con respecto a su organización, éstas a su vez influyen en la conducta de los trabajadores, diferenciando una organización de otra.

Por último, Méndez Álvarez, (2006) se refiere al clima organizacional como el ambiente propio de la organización, producido y percibido por el individuo de acuerdo a las condiciones encontradas en su proceso de interacción social y en la estructura organizacional expresada por variables (objetivos, motivación, liderazgo, control, toma de decisiones, relaciones interpersonales y cooperación) orientando su creencia, percepción, grado de participación y actitud; determinando su comportamiento, satisfacción y nivel de eficiencia en el trabajo.

En síntesis y de acuerdo a las definiciones mencionadas, podemos definir al clima organizacional como las percepciones compartidas entre los miembros de una organización acerca de los procesos organizacionales, tales como las políticas, el estilo de liderazgo, las relaciones interpersonales, la remuneración, etc. Es importante recordar a cada trabajador con una percepción distinta y ésta determina su comportamiento en la organización por lo que el clima organizacional varía de una organización a otra.

1.6.2 Tipos de clima organizacional

Se ha encontrado que existen 2 tipos principales de Clima Laboral y estos a su vez se derivan en 4 modalidades surgidas del estudio de la teoría de los sistemas la cual se describe a continuación.

Teoría de los sistemas

De acuerdo con Brunet (1987) la teoría de los sistemas es de una forma específica, en la cual hay tres tipos de variables determinando las características propias de una organización: las variables causales, las intermediarias y las variables finales.

A continuación se describen los tipos de variables (Brunet, 1987):

Variables causales. Son variables donde el sentido es determinado en una organización en evolución así como los resultados obtenidos. Las variables causales se distinguen por dos rasgos esenciales: 1. Pueden ser modificadas o transformadas por los miembros de la organización agregando también nuevos componentes y 2. Son variables independientes (de causa y efecto).

Variables intermediarias. Estas variables reflejan el estado interno y salud de una empresa, por ejemplo, las motivaciones, las actitudes, los objetivos de rendimiento, la eficacia

de la comunicación y la toma de decisiones, etc. Las variables intermedias son, de hecho, las constituyentes de los procesos organizacionales de una empresa.

Variables finales. Son las variables dependientes que resultan del efecto conjunto de las dos precedentes.

La combinación y la interacción de estas variables permiten determinar dos grandes tipos de clima organizacional, o de sistemas, cada uno de ellos con dos subdivisiones. Los climas así obtenidos se sitúan sobre un continuo que parte de un sistema muy autoritario a un sistema muy participativo.

Clima de tipo autoritario: Sistema I Autoritarismo explotador

Brunet (1987) menciona sobre este tipo de clima no tener confianza en sus empleados por parte de la dirección. La mayor parte de las decisiones y de los objetivos se toman en la cima de la organización y se distribuyen según una función puramente descendente. Los empleados tienen que trabajar dentro de una atmósfera de miedo, de castigos, de amenazas, ocasionalmente de recompensas, y la satisfacción de las necesidades permanece en los niveles psicológicos y de seguridad. Este tipo de clima presenta un ambiente estable y aleatorio en donde la comunicación de la dirección con sus empleados no existe únicamente en forma de directrices y de instrucciones específicas.

Clima de tipo autoritario: Sistema II – Autoritarismo paternalista

Este tipo de clima es aquel en el cual la dirección tiene una confianza condescendiente en sus empleados, como la de un amo con su siervo. La mayor parte de las decisiones se toman en la cima, pero algunas se toman en los escalones inferiores. Las recompensas y algunas veces los castigos son los métodos utilizados por excelencia para motivar a los trabajadores. Bajo este tipo de clima, la dirección juega mucho con las necesidades sociales de sus empleados, sin embargo, la impresión de trabajar dentro de un ambiente estable y estructurado (Brunet, 1987).

Clima de tipo participativo: Sistema III – Consultivo

La dirección en evolución dentro de un clima participativo tiene confianza en sus empleados. La política y las decisiones se toman generalmente en la cima, pero se permite a los

subordinados tomar decisiones más específicas en los niveles inferiores. La comunicación es de tipo descendente. Las recompensas, los castigos ocasionales y cualquier implicación se utilizan para motivar a los trabajadores; se trata también de satisfacer sus necesidades de prestigio y de estima. Este tipo de clima presenta un ambiente bastante dinámico en el que la administración se da bajo la forma de objetivos por alcanzar (Brunet, 1987).

Clima de tipo participativo: Sistema IV –Participación en grupo

La dirección tiene plena confianza en sus empleados. Los procesos de toma de decisiones están diseminados en toda la organización y muy bien integrados a cada uno de los niveles. La comunicación no se hace solamente de manera ascendente o descendente, sino también de forma lateral. Los empleados están motivados por la participación y la implicación, por el establecimiento de objetivos de rendimiento, por el mejoramiento de los métodos de trabajo y por la evaluación del rendimiento en función de los objetivos. Existe una relación de amistad y confianza entre los superiores y subordinados. (Brunet, 1987).

1.6.3 Dimensiones de Clima Laboral

Para poder evaluar el Clima Laboral existen muchas formas, una de ellas es dimensionar e intentar calificarlas en base a la identificación o descripción cabal de este constructo. Varios factores pueden contribuir, sin embargo, un elemento crucial es la percepción individual de los estímulos, de las obligaciones y de las posibilidades de refuerzo que dirige el comportamiento de un individuo al trabajo.

Varios autores como Halpin y Crofts (1963), Likert (1967), entre otros, tomaron la medida del clima mediante instrumentos, cada uno maneja diversas dimensiones con el fin de lograr una aproximación cercana a la descripción de Clima Laboral. Aunque se debe tomar en cuenta que el Clima Laboral está fuertemente determinado por el estilo de liderazgo predominante dentro de la organización (Gutiérrez, 2010). A continuación se describen los distintos factores o dimensiones basándose en los instrumentos de algunos investigadores.

Tabla 1. Factores o dimensiones para la construcción de instrumentos por algunos investigadores.

Autor/ Año	Medición: dimensiones y reactivos
Halpin y Crofts/1963	Clima Escolar, seis dimensiones, 1. Cohesión, 2 Compromiso, 3 Relaciones Sociales 4 Apertura de espíritu, 5 Consideración, 6 Nivel afectivo con la dirección, 64 reactivos.
Likert/ 1967	Perfil de características organizacional, ocho dimensiones, 1 Métodos de mando, 2 Naturaleza de la motivación, 3 naturaleza de los procesos de comunicación, 4 Naturaleza de los procesos de influencia e interacción, 5 Toma de decisiones, 6 Fijación de objetivos, 7 procesos de control, 8 objetivos-resultados, perfeccionismo, 51 reactivos.
Litwin y Stringer/1968	Adaptación del instrumento de Likert (Perfil de características organizacionales) siete dimensiones, 1 Estructura, 2 Responsabilidad, 3 Recompensa, 4 Riesgo, 5 Apoyo, 6 Normas, 7 Estructura organizacional, 80 reactivos.
Schneider y Bartlett/ 1968	Percepción de Clima en las organizaciones de seguros, seis dimensiones, 1 Apoyo de la dirección, 2 Interés por los empleados, 3 Conflicto, 4 Independencia de agentes, 5 Satisfacción, 6 Estructura organizacional, 80 reactivos.
Bowers y Taylor / 1970	Encuesta organizacional, cinco dimensiones, 1 Apertura a cambios tecnológicos, 2 Recursos Humanos, 3 Comunicación, 4 Motivación, 5 Toma de decisiones.
Newman /1977	PWE (Perceived Work Environment), 11 dimensiones, 1 Estilo de supervisión, 2 Características de la tarea, 3 Recompensas de las relaciones, 4 Relaciones con compañeros de trabajo, 5 Motivación, 6 Equipo y arreglo de la gente, 7 Competencias de los empleados, 8 Política de toma de decisiones, 9 Espacio de trabajo, 10 Presión para producir, 11 Importancia y responsabilidad.

Crane / 1981	Encuesta para empresas escolares, cinco dimensiones, 1 Cohesión, 2 Autonomía, 3 Consideración, 4 Estructura organizacional, 5 Orientación a fines, 36 reactivos.
Brunet / 1994	Escala de Clima de Brunet, 4 dimensiones, 1 Autonomía, 2 Consideración, 3 Estructura y 4 Recompensa.
Toro / 1998	ECO IV, diez dimensiones, 1 Trato interpersonal, 2 Apoyo del Jefe, 3 Sentido de pertenencia, 4 retribución, 5 Disponibilidad de recursos, 6 Estabilidad, 7 Claridad organizacional, 8 Coherencia, 9 Trabajo en equipo, 63 reactivos.
Patterson, Shackleton, Dawson, Lawthon, Maitlis y Col / 2005	Escala de Clima de Patterson, Shackleton, Dawson, Lawthon, Maitlis y Col., cuatro dimensiones, 1 Relaciones humanas, 2 Proceso interno, 3 Meta racional, 4 Sistemas abiertos.
Moos et al., / 1974-2008	Work Environment Scale (WES) diez dimensiones, 1 Implicación, 2 Cohesión, 3 Apoyo, 4 Autonomía, 5 Organización, 6 Presión, 7 Claridad, 8 Control, 9 Innovación y 10 Confort, 90 reactivos.

Las escalas contenidas en la tabla anterior se encuentran organizadas en distintas dimensiones, y son relevantes para la cultura en donde fueron creadas o al Clima en cuestión (García, Ortega y Reyes, 2014)

Se pondrá un énfasis especial a la Escala de Clima Social en el Trabajo (WES) de Moos (1974), pues es utilizada para esta investigación (Gutiérrez, 2010).

1.6.4 Medición de Clima Laboral (Instrumentos)

La prueba fue elaborada por Moos en 1974, con el objetivo de medir el clima Social en el Trabajo; consta de 90 reactivos midiendo tres dimensiones: Relaciones, Autorrealización y estabilidad, y a su vez se divide en diez factores:

Tabla 2. Estructura Factorial de la Escala de Clima Social Organizacional (Moos, 2008, en García 2014).

Dimensión	Factor	Definición
I. Relaciones	Implicación	Hasta qué punto los individuos se sienten integrados a su trabajo.
	Cohesión	Relaciones de amistad y apoyo que existen entre los trabajadores
	Apoyo	Estímulo que da la dirección a sus empleados.
II. Autorrealización	Autonomía	Hasta qué punto la organización anima a sus trabajadores a ser autónomos y tomar decisiones.
	Organización	Hasta qué punto el clima estimula la planificación y eficiencia del trabajo. Orientación hacia la tarea.
	Presión	El grado en que las demandas del trabajo son altas y el tiempo de presión domina el ambiente de trabajo.
III. Estabilidad / Cambio	Claridad	El grado en que los empleados saben a qué atenerse en su rutina diaria y la forma explícita de las reglas y las políticas.
	Control	Grado en que los jefes utilizan reglas para tener controlados a los empleados.
	Innovación	Énfasis en la variedad, el cambio y los nuevos enfoques.
	Confort	Medida en que el entorno físico contribuye al entorno de trabajo agradable.

En 2014 García, et al, realizaron la evaluación y adaptación de la traducción original de la prueba de Escala de Clima Social en el trabajo (WES) (Moos, 2008 en García, et al, 2014). Considerando lo anterior se obtuvo un instrumento para medir el Clima Social Organizacional de manera confiable y válida, adaptado a la población laboral mexicana, garantizando así relevancia cultural para la población meta. El número de reactivos finales para conformar la

escala reportada son 18 y representan una ventaja para su aplicación en escenarios laborales mexicanos, pues, generalmente, carecen de tiempo disponibles para hacer evaluados de forma escrita.

1.6.5 Investigaciones recientes

El Clima Laboral puede ser vínculo u obstáculo para el buen desempeño de la empresa y puede ser un factor de distinción e influencia en el comportamiento de quienes la integran, por lo tanto, su conocimiento proporciona retroalimentación acerca de los procesos determinantes en los comportamientos organizacionales, permitiendo además, introducir cambios planificados, tanto en las conductas de los miembros y su satisfacción como en la estructura organizacional.

En un estudio Contreras, Barbosa, Juárez y Uribe (2010), observaron si ciertas variables relacionadas con el estilo de liderazgo, clima organizacional y variables sociodemográficas, ejercen influencia sobre la percepción de riesgo psicosocial de los trabajadores del sector salud, este último, tomado como criterio de responsabilidad social empresarial. Fue necesario asumir una visión amplia e integradora de la responsabilidad social empresarial (Caro, Castellanos y Martín, 2007; WCED, 1987). De acuerdo con los resultados de este estudio, las empresas estudiadas presentan riesgos psicosociales principalmente influidos por aspectos relacionados con el clima organizacional. Con respecto al liderazgo, la claridad en la definición de objetivos, la gestión en la toma de decisiones, la comunicación, el clima y demás aspectos relacionados con la estructura de la organización, tienen un efecto importante sobre la responsabilidad social interna, pudiendo favorecer o no, la satisfacción y el bienestar percibido de los trabajadores. Ya no basta con ser rentables y cumplir con los deberes y obligaciones legales, sino de entender cómo se está beneficiando e influyendo positivamente sobre los individuos y grupos, lo cual se denomina “sinergismo virtuoso” (Austin, 2008), de esta manera, la forma particular de gestionar una empresa, diferencia a unas empresas de otras no responsables (Pizzolante, 2008).

De acuerdo con esto, se ha observado a la falta de autonomía para la toma de decisiones (Niedhammer, Bugel, Goldberg, Leclerc y Gueguen, 1998) y la escasa claridad de roles (Ivancevich, Matteson, 1982) como un factor de incremento en los problemas de salud, la percepción de bienestar y el ausentismo laboral. Igualmente, estilos de dirección con altos

niveles de exigencia y coerción afectan de manera importante la percepción de clima organizacional por parte de los trabajadores (Bloch y Whiteley, 2003; Goleman, 2000); a su vez, las condiciones de trabajo caracterizadas por altas demandas y bajo control percibido y/o altos esfuerzos unidos a bajas recompensas, constituyen factores de riesgo para la salud ya sea real o percibida (Stansfeld, Bosman, Hemingway y Marmot, 1998), asociándose con una disminución importante en la calidad de vida del trabajador. Estos factores de riesgo psicosocial son el resultante de la interacción entre el contenido del puesto, la organización, las condiciones ambientales y organizacionales y de las aptitudes, competencias y necesidades de los empleados. La experiencia y percepción de estas interacciones afecta la salud y seguridad de los trabajadores (International Labor Organization/World Health Organization (ILO/WHO, 1986).

En el estudio participaron 338 sujetos; para caracterizarlos en las diferentes variables sociodemográficas se llevó a cabo una clasificación por conglomerados obteniéndose dos grupos con una adecuada distancia entre los mismos, dicha adecuación se evaluó mediante el cambio en el criterio de información Akaike (Akaike Information Criteria, AIC) obteniéndose la mejor solución para dos conglomerados, el primero 210 participantes y el segundo con 128 participantes. El conjunto de los participantes se componía principalmente de mujeres (61,5%) que trabajan en horario de oficina (97,0%), eran administrativas (48,2%), con contrato a término indefinido (88,8%) técnicas o profesionales (79,6%) que se encontraban estudiando (70,7%) y de estrato 3 (48,5%), siendo Bogotá y Barranquilla, las ciudades con mayor presencia (29,6%). El primer grupo presenta una edad ligeramente superior al segundo, una antigüedad mayor, se compone mayoritariamente de hombres, son administrativos y pertenecen a EPSs de Bogotá y Bucaramanga. En el segundo grupo se compone principalmente de operarios y de personal de Barranquilla y Cali.

Los resultados en cuanto a liderazgo, arrojó dos estilos, marcadamente distintos, uno de ellos conceptualmente considerado deseable, mientras que el otro reunía las características de ser un estilo no deseable. Contrario a lo que plantean otros autores, este estilo ejerció influencia sobre la menor percepción de riesgo psicosocial, lo que destaca el posible efecto de las variables culturales sobre el liderazgo, aspecto que debe ser estudiado con mayor detenimiento. Se resalta la importancia de verificar en futuros estudios interculturales el efecto de las variables sociodemográficas, de clima y de liderazgo sobre el

bienestar del trabajador y su calidad de vida percibida, como uno de los principales derroteros de la responsabilidad social empresarial.

En otra investigación de Arias y Arias en el 2014 se pretendió valorar las relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral. Para ello se trabajó con un diseño correlacional y una muestra de 45 trabajadores de una pequeña empresa privada y se aplicó el Perfil Organizacional de Likert y la Escala de Satisfacción en el Trabajo de Warr, Cook y Wall. Los resultados indican que existen relaciones moderadas no significativas entre las variables, pero entre las dimensiones de flexibilidad y reconocimiento existen relaciones más fuertes y significativas con la satisfacción laboral. Además, se encontraron diferencias significativas entre los varones y las mujeres, entre el grado de instrucción y el área de trabajo del personal evaluado. Se concluye, por tanto, que el clima organizacional se relaciona con la satisfacción laboral de manera moderada.

Con base en estos hallazgos se puede inferir que algunas dimensiones del clima organizacional se relacionan de manera más potente con la satisfacción laboral que el propio clima organizacional. En el estudio de Salgado, Remeseiro e Iglesias (1996) sólo en el factor de relaciones interpersonales se aprecia una correlación significativa entre clima organizacional y satisfacción laboral, por tanto, se concluyó que ambos son constructos relacionados pero independientes entre sí. En nuestro país también se ha reportado que las relaciones interpersonales contribuyen a la satisfacción laboral de los trabajadores. Por otro lado, las mujeres tienen puntuaciones mayores en reconocimiento, espíritu de equipo, clima organizacional y satisfacción extrínseca. Esto se ha reportado en otros trabajos y se explica en el medio laboral latino, pues es donde persiste una idiosincrasia machista, la inserción de las mujeres en el mercado laboral es percibida con mayor relevancia por el género femenino.

De acuerdo con Rivas, Santos y Camarano (1992) el clima organizacional se entiende con el ambiente interno o ambiente humano dentro del cual realizan su trabajo los empleados de una organización; y por productividad se comprende la relación entre la cantidad y la calidad de los bienes o servicios producidos y la cantidad de insumos utilizados para producirla. El estudio constó en proponer un modelo predictivo de productividad en función de dimensiones de clima organizacional (ambiente físico de trabajo, comunicación, interacción, incentivación, identificación y pertenencia, autoridad y liderazgo, control y supervisión, motivación laboral) para una entidad bancaria en general y en algunas de sus gerencias, la

muestra fue de 96 personas, se realizó la aplicación de un instrumento de medición en su forma original elaborado por Rivas (1988), se estudió la relación existente entre las percepciones del personal acerca del clima organizacional en tres gerencias de una institución financiera, a través de un Análisis de varianza, Correlación Producto Momento de Pearson y una Análisis de Regresión múltiple, en cuanto a las percepciones del clima organizacional en la muestra por nivel educativo se encontraron diferencias estadísticamente significativas en comunicación e interacción, motivación laboral, en gerencias en estudio y autoridad y liderazgo con niveles más bajos para la gerencia de mercadeo y más altos en la gerencia de Recursos Humanos.

Por lo demás, el modelo general parece confiable, estable y con buen nivel de ajuste a los datos obtenidos.

Hasta aquí hemos hablado sobre la Organización, su cultura y el clima organizacional, el cómo se desarrolla el ser humano dentro de la misma, para entender mejor, es esencial observar cómo se desenvuelve en su entorno de trabajo y a su vez conocer su percepción del ambiente, dando sentido al siguiente tema el Medio Ambiente, y su vinculación con el ser humano.

CAPÍTULO 2

Medio Ambiente y su vinculación con el Ser Humano.



*El secreto de la felicidad
no es hacer siempre lo que se quiere,
sino querer siempre lo que se hace.*

León Tolstói

CAPÍTULO DOS

Medio ambiente y su vinculación con el Ser Humano.

Como seres sociales, día a día nos enfrentamos a situaciones que involucran socializar, comunicarnos, tomar decisiones y adaptarnos a diferentes escenarios por lo cual es de suma importancia aumentarle valor al estudio del comportamiento de las personas en sus ambientes próximos (Castillo, 2011).

En esta investigación es importante retomar algunos valores de mayor significancia en evaluación ambiental, como la vista agradable, la limpieza, la accesibilidad, la tranquilidad, la seguridad, la sociabilidad y la belleza, entre otros, pues son factores que han sido asociados con la calidad de vida y la satisfacción laboral, variables catalogadas como influyentes de manera positiva al clima social organizacional (Castillo, 2011).

A continuación se mencionarán algunas aproximaciones teóricas sobre esta relación ser humano- ambiente mediante la psicología ambiental.

2.1 Psicología ambiental

La psicología ambiental se interesa en comprender los diversos y complejos procesos de adaptación mediante los cuales el individuo enfrenta las exigencias del ambiente físico, asumiendo una perspectiva holística del ambiente y del individuo, tomando como punto central la orientación adaptativa que contempla al individuo como un participante activo y dinámico en el proceso de enfrentar el ambiente (Holahan, 1991).

Holahan (1991) menciona el “enfoque adaptativo gira entorno a los procesos psicológicos centrales mediante los cuales el individuo enfrenta el ambiente, tales como: percepción, cognición, actitudes, rendimiento, respuestas enfocadas en el problema y en las emociones, así como la regulación de límites diádicos; a través de la hipótesis de que el rol del individuo en la ecuación ambiente-conducta es activo y esencial”.

Este enfoque es explicado a partir de tres diferentes modelos teóricos que estudia la relación entre ambiente y la conducta: *el modelo holístico, el modelo de la persona total y el modelo de transacción persona-ambiente.*

2.2 Modelos Teóricos de la relación ambiente-ser humano.

2.2.1 Modelo Holístico

El modelo Holístico contempla que los diversos aspectos del ambiente ejercen influencias traslapadas, simultáneamente e interrelacionadas en la conducta del individuo. Así, para lograr el conocimiento sobre el papel que desempeña el ambiente físico en la conformación de la conducta humana es necesario tener presente que los ambientes físicos están inmersos en un amplio contexto social y cultural. Un claro ejemplo de esta concepción teórica es el modelo ecológico de Bronfenbrenner (Holahan, 1991).

2.2.2 Modelo ecológico

Este modelo, es denominado también de los contextos concéntricos, propuestos por el psicológico estadounidense Bronfenbrenner (1989, en Holahan 1991). Este modelo encierra un conjunto de estructuras ambientales en diferentes niveles dentro de los cuales se desenvuelve el ser humano desde su nacimiento. Cada uno de estos niveles contiene al otro. Bronfenbrenner categoriza estos niveles en cuatro como siguen: el microsistema, el mesosistema, el exosistema y el macrosistema (Holahan, 1991).

El nivel más cercano al individuo, el cual generalmente abarca la familia, el aula, los compañeros de la escuela, los maestros y los vecinos es el nivel que conocemos como el microsistema.

El mesosistema comprende las interrelaciones de los dos o más ambientes donde la persona se desenvuelve y realiza sus actividades tales como el hogar y los padres de familia que interaccionan para ayudar al individuo.

El exosistema incluye ambientes más amplios en los cuales el individuo no está necesariamente activo.

El macrosistema lo compone la cultura y la subcultura donde se desenvuelven todos los individuos de una misma sociedad.

En el modelo ecológico de Bronfenbrenner los cuatro niveles dependen unos de otros y por lo tanto es necesario definirlo como una comunicación entre ellos. Bronfenbrenner debate sobre el desarrollo del ser humano en un proceso donde se incluye la genética y continúa a través de los diferentes niveles del sistema ecológico (Holahan, 1991).

2.2.3 Modelo de la persona total

Este modelo estudió la relación entre el ambiente y la conducta, e incluye los diferentes procesos psicológicos que determinan las actitudes del individuo hacia el ambiente construido. Donde la información generada del ambiente y hace impacto en el individuo, se recibe, evalúa y codifica mediante una red de procesos psicológicos interrelacionados. Estos procesos incluyen la percepción ambiental, el desarrollo de representaciones ambientales y la formación de actitudes hacia el ambiente (Holahan, 1991).

Dicha información ambiental procesada se convierte en la base de las decisiones del individuo en cuanto a cómo, y donde actuar con respecto al ambiente.

En este modelo es necesario entender la compleja secuencia de procesos ambientales interrelacionados, concebida como un todo general integrado. Tal como lo señala Irwin Altman (1977; en Holahan, 1991) quien está convencido sobre investigar la relación entre el ambiente - ser humano - conducta debe responder a la complejidad del funcionamiento total del individuo, permitiéndole así estar enfrente en forma efectiva en lo laboral, escolar o recreativo.

2.2.4 Modelo de transacción persona - ambiente

Para este modelo, basta con asumir una perspectiva holística del ambiente y de la persona; el ambiente y la persona juntos también forman un sistema integrado. Como objeto de predecir la conducta de la persona en forma precisa.

La relación entre persona y ambiente es una relación recíproca; es decir, no solo el ambiente afecta la conducta de las personas, sino que a su vez la persona afecta al medio ambiente.

Existe dos perspectivas de especial importancia para el modelo transacción persona – ambiente.

a) *Interaccionismo* $C = f(P,A)$

Un tema guía del enfoque adaptativo es la idea donde la conducta humana refleja la interacción de las características de la persona y del ambiente.

Este modelo interactivo de la conducta está contenido en la clásica sentencia de Kurt Lewin (1936): $c = f(P, A)$ *La conducta es una función tanto de la persona como del ambiente* (Holahan, 1996)

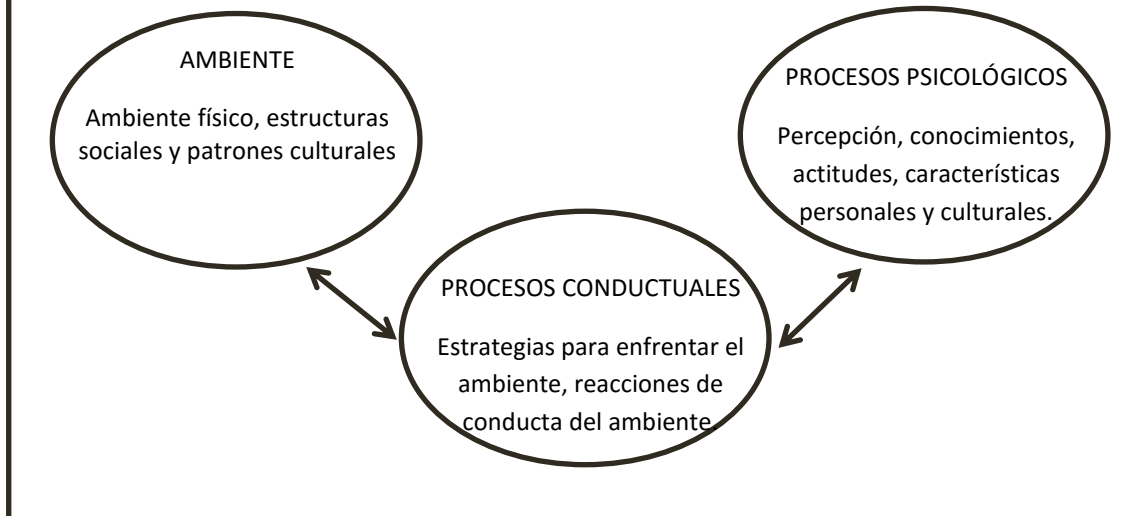
Por último, Holahan (1991) recomienda al estudiar la relación persona – ambiente a través del enfoque interaccionista la necesidad de adoptar la perspectiva donde el individuo desempeña un rol activo creativo y de solución de problemas, cuando inicia una conducta dirigida al ambiente.

b) *Modelo transaccional*

El modelo transaccional, señala a los efectos de los componentes ambientales, psicológicos y de conducta como recíprocos, afectando y siendo afectados, ya sea en forma directa o indirecta. Por ejemplo, los factores personales, como las expectativas del individuo, influyen en la conducta de esa persona, los cambios ambientales originados por esta conducta, a su vez, alterarían o reforzarían más las expectativas del individuo con respecto a resultados futuros (Holahan, 1991). Por esto cuando se tienen un clima social laboral agradable, se beneficia a los individuos de una manera personal, esto a su vez provoca seguir propiciando ese ambiente en la organización pues el individuo se siente satisfecho con el ambiente por eso el ambiente se torna óptimo para el trabajo.

Es importante señalar a cada una de las partes integrantes del modelo están en interacción, por lo cual cada variable puede ser independiente, mediadora o dependiente, según el enfoque analítico del que se trate.

Figura 1. Modelo transaccional de las relaciones entre el ambiente, los procesos psicológicos y procesos conductuales (Holahan, 1991).



Para estudiar y comprender la relación del ser humano y su ambiente, encontramos, asociadas a dichos modelos, se encuentran las siguientes perspectivas (Holahan, 1991):

Perspectiva individualista. Cuya unidad de análisis es la persona, es decir, se centra en los procesos psicológicos, características cognitivas y rasgos de personalidad del individuo. Donde las características personales constituyen la base para la explicación del funcionamiento psicológico del individuo, con relativa independencia de las variables provenientes de los contextos físicos o sociales. Asumiendo la estabilidad de los rasgos personales y explicando el cambio a través de las etapas del desarrollo.

Perspectiva Organísmica. Considerada de manera holística tanto de la persona como del entorno, se define como elementos dentro de un sistema integrado con interacciones entre las partes. Se asume la clásica premisa gestáltica de que *el todo es más que la suma de las partes*, es decir, la comprensión de un fenómeno psicoambiental pasa por descubrir las leyes que rigen y dirigen el funcionamiento del sistema como unidad global y no a través de un proceso aditivo de análisis de interacciones aisladas.

La denominación de esta perspectiva como *organísmica* no se basa tanto en la idea de una concepción biologista sino en el organismo como metáfora para explicar la idea de sistema:

no podemos entender el funcionamiento de un cuerpo humano estudiando por separado sus elementos o las relaciones puntuales entre ellos; su comprensión pasa por analizar el funcionamiento del conjunto y es el conjunto el que da sentido a las partes (Reese y Overton, 1973 en Holahan, 1991).

2.3 Percepción Ambiental

Todas las actividades diarias dependen de la capacidad del individuo para percibir en forma precisa los diferentes ambientes de su vida. La forma de percibir el ambiente determina las actitudes y la conducta ambiental. Es conocer el ambiente físico inmediato a través de los sentidos.

La percepción del ambiente físico es: complejo y dinámico, es un proceso activo y al comprenderlo mejor es posible diseñar ambientes más congruentes con las necesidades psicológicas de las personas.

La singularidad de la percepción ambiental consiste en tener un contexto significativo; que haya una exploración más que una observación, además el ambiente debe proporcionarle al individuo retroalimentación (señales visuales, auditivas y táctiles), acerca de la naturaleza del ambiente, por último implica actos o acciones intencionales, por ser una experiencia activa y no pasiva (Castillo, 2011).

La naturaleza de la percepción del ambiente, se divide en tres puntos principales que son: Percepción ambiental, Conocimiento ambiental y Actitudes ambientales, las cuales se detallaran a continuación.

2.3.1 Teorías de la percepción ambiental

Con el fin de saber cómo perciben el ambiente físico las personas, los psicólogos ambientales, han recurrido a las teorías sobre percepción ambiental, ya establecidas en la psicología. Así Holahan (1991) menciona tres teorías acerca de la percepción ambiental.

2.3.2 Teoría de la Gestalt

La teoría de la Gestalt fue propuesta a principios del siglo XX por Max Wertheimer, Wolfgang Köhler, Kurt Koffka, su origen viene de la palabra alemana Gestalt, no tiene una traducción única pero podría traducirse como forma, configuración, figura e incluso figura o creación.

Se rige por los siguientes principios principales como son: El todo es mayor a las suma de las partes, la percepción tiene sus propias bases intrínsecas como totalidades que no pueden ser reducidas a relacionarse entre sus partes y los principios de organización espacial son los siguientes (Acosta, 2010):

Principio de proximidad: Señala que frente a una constelación de estímulos tendemos a agrupar los miembros más cercanos o próximos en el espacio integrándolos en una unidad o un todo.

Principio de semejanza: frente a una constelación de principios diferentes, la percepción tiende a agrupar en una figura o estructura, aquellos elementos que son parecidos o iguales entre sí.

Principio de continuidad: Se refiere a que frente aún serie de estímulos tendemos a agrupar en una figura, aquellos que manifiestan una dirección continua.

Principio de cierre: establece que frente a una serie de estímulos, la percepción tiene a completar la forma y el significado en conformidad con el todo, cuando falta una pequeña parte.

En resumen, la teoría de la Gestalt ha hecho importante contribuciones a la investigación de la percepción ambiental, al señalar el énfasis estructuralista sobre la percepción como un proceso holístico (integral) y sobre el aspecto organizativo dinámico de la percepción, que ha tenido una considerable influencia en las investigaciones posteriores.

2.3.3 Teoría Ecológica

Desarrollada por James J. Gibson (1979 en Holahan, 1991), quien propone a la percepción ambiental como un producto directo de la estimulación llegando al individuo por parte del ambiente, considera a toda la información necesaria en una persona para percibir del ambiente ya está contenida en el impacto producido por el patrón de estimulación ambiental. Esto significa que percibimos directamente el significado y no se requiere de los procesos de reconstrucción e interpretación por parte del individuo.

Gibson (1979 en Holahan, 1991), contempla la percepción del ambiente de una manera holística, donde los individuos perciben significativos de estimulación ambiental y no puntos separados.

Debido a esto, los teóricos ecológicos sostienen muchos aspectos básicos de la percepción como partes incluidas en el individuo, y ya forman parte del repertorio de respuestas que tiene la persona desde su infancia. Al decir esto, los teóricos ecologistas no restan importancia al aprendizaje dentro del proceso de la percepción ambiental, sino todo lo contrario, Gibson cree que mediante la experiencia ambiental el individuo aprende a discriminar más variables de estimulación y a distinguir las más significativas.

Así por medio del aprendizaje, el individuo al percibir es capaz de lograr un cuadro cada vez más preciso del ambiente, por ejemplo, un niño con una experiencia perceptual mínima es incapaz de utilizar imágenes sensoriales sutiles, tales como pequeña diferencias de iluminación o de sombra, mientras un adulto rápidamente las asocia con cercanía o distancia. Cabe señalar en éste caso el adulto no se da cuenta de diferencias percibidas, sino que simplemente ha adquirido la experiencia perceptual necesaria para utilizar mejor la información sensorial que se encuentra en el ambiente.

Por último, el punto de vista de Gibson (1979) sobre la percepción ambiental reconoce la importancia de la exploración activa del ambiente por parte del individuo, al constituir una importante función de adaptación, pues al experimentar las diferentes propiedades funcionales de los objetos, el individuo puede determinar cómo hacer mejor uso de los diversos objetos que existen en el ambiente.

2.3.4 Teoría Probabilística

El funcionalismo probabilista de Brunswik (1969, en Holahan, 1991) propone a la información sensorial como proviene del ambiente y llega al individuo nunca tiene una correlación perfecta con el ambiente real.

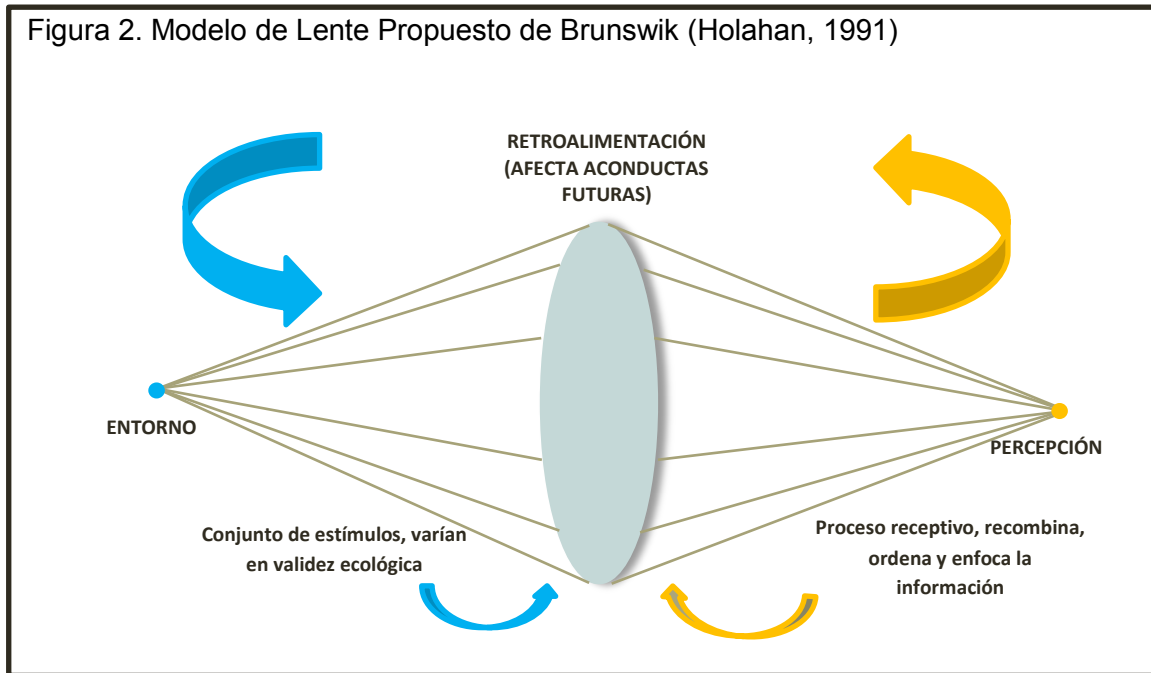
Según el modelo de probabilista de Brunswik de la percepción del ambiente, el individuo desempeña un rol especialmente activo en el proceso de la percepción.

Con el objeto de resolver las ambigüedades e inconsistencias de las señales sensoriales captadas, el individuo debe elaborar una serie de juicios probabilistas acerca del ambiente.

Modelo de Lente

En el modelo de lente es propuesto para describir el rol activo del individuo en la percepción del ambiente (Acosta, 2010). El proceso de la percepción ambiental parte de la catación de

una amplia variedad de estímulos provenientes del entorno. Estos estímulos varían en cuanto a su validez ecológica: unos estímulos proporcionan una representación más precisa del entorno real que otros.



2.4 Representaciones Ambientales

Las representaciones ambientales, son aquellas, donde se analiza la distancia y los factores sobrestimando o subestimando la distancia, ya no consiste en calcular la distancia de un objeto en su campo visual, sino de imaginar el espacio recorrido por una persona para ir de un punto a otro, pues ésta evaluación de la distancia se encuentra interrelacionada con factores afectivos (Lévy-Leboyer, 1985, en Lozano, 2010).

Existen aspectos de la conducta dentro del ambiente indicando la posesión de una representación interna del ambiente donde guardamos la información de éste, como el desplazamiento en espacios concretos, indicar la dirección a alguna persona o simplemente no perdernos en nuestro entorno (Lázaro, 2000, en Lozano, 2010).

Lundberg (1972, en Lozano, 2010) considera que la distancia subjetiva tiene consecuencias afectivas, pues determina la repercusión emotiva de los sucesos producidos entonces percibir la lejanía es percibir la distancia relativa de un escenario fijo, mientras, la

evaluación de la distancia, es percibir un entorno dinámico; describir la vecinidad es expresar la pertenencia emocional y social, como individuo activo y socializado en una comunidad y espacio habitado.

Para representar el ambiente exterior se utiliza el mapa mental, el cual permite estudiar cómo la relación entre el individuo y el mundo se unen entre lo físico y lo psicológico (Lévy- Leboyer, 1985 en Lozano, 2010). Se puede decir sobre cada individuo la posesión de un mapa mental, personal y único del ambiente, donde un elemento del mapa en el cual una persona ocupa un lugar importante, en otra puede ser un pequeño espacio o no encontrarse (Lozano, 2010).

La utilización de los mapas mentales para estudiar la percepción y la representación del medio ambiente se debe a Lynch (1960, en Lozano, 2010) quien aportó un instrumento experimental donde se utiliza la idea de que cada persona posee un *mapa en la cabeza* o incluso varios mapas con diferentes escalas.

Kaplan (1973; en Lévy-Leboyer, 1985 en Lozano, 2010) afirma sobre la aptitud para la representación mental del medio ambiente ser una condición de la supervivencia y una base de la selección natural, pues los esquemas cognitivos eliminan las ambigüedades perceptivas.

Lévy-Leboyer (1985, en Lozano, 2010) considera el interés por los mapas mentales debido a la posibilidad de realizar comparaciones en el tiempo generados por estos, acerca de cómo las experiencias perceptivas hacen evolucionar las representaciones (Canter, 1977 en Lozano, 2010), además permiten marcar diferencias entre personas de sexo, edad, nacionalidad u origen social diversos y así mostrar como los modos de vida afectan a la representación mental (Maurer y Baxter, 1972, en Lozano, 2010).

Así mismo, se puede decir a través de los mapas mentales surge una abstracción y una síntesis realizada a partir de la experiencia, de la percepción y del desplazamiento en el medio ambiente, se considera que el mapa mental no es tan exacto, es discontinuo, impreciso e incompleto por naturaleza (Appleyard, 1973; en Lozano, 2010), además de ser tan verídico, porque se apoya en información escasa, mal organizada y parcial (Bruner, 1957 en Lozano, 2010).

2.5 La formación de actitudes hacia el ambiente

Indiscutiblemente las actitudes juegan un papel fundamental en el proceso de toma de decisiones y en las acciones concretas de los seres humanos, es por ello el estudio de las actitudes ambientales mencionado por muchos psicólogos sociales desde el momento de inicio en el saber ambiental fue relevante para los científicos.

Para Febles (1999), las actitudes ambientales deben definirse como una predisposición del pensamiento humano a actuar a favor o en contra del entorno social, teniendo como base las vivencias, los conocimientos y los valores del individuo con respecto a su entorno; estas no solo se proyectan en una dirección determinada, también poseen un nivel de intensidad (fuerte o débil).

De acuerdo con Holahan (1991, en Acosta, 2010), las actitudes ambientales cumplen diferentes funciones:

- Elección de ambientes: Ayudan a seleccionar el ambiente donde se desea vivir, estudiar, trabajar o divertirse. Dicha elección conlleva un proceso de reflexión, análisis y predicción de futuras consecuencias de su comportamiento, esta elección estará determinada por el nivel de satisfacción – insatisfacción de las necesidades individuales en dicho espacio.
- Protección del entorno natural: Las actitudes ambientales también ayudan a los individuos en la toma de decisiones en el uso y preservación del medio ambiente, por ejemplo, crear o formar parte de un grupo ecologista, o simplemente dejar de fumar, son expresiones favorables hacia el medio ambiente. Aunque como ya habíamos dicho las actitudes no poseen la capacidad de determinar de manera directa los comportamientos ambientales, sí en tanto mejoren las actitudes hacia el entorno, aumentarán y se harán más consistentes las conductas de las personas con respecto al mismo (Acosta, 2010).

Hasta aquí hemos visto algunas aproximaciones teóricas sobre la Psicología Ambiental, es esencial saber que el comportamiento de las personas y el ambiente son elementos influyentes de manera mutua. Al ver al individuo y el entorno como uno solo, la psicología ambiental debe tener una perspectiva sistémica acerca del medio ambiente, esto podríamos definirlo como la consideración holística tanto de la persona como del entorno, y pasan a definirse como elementos dentro de un sistema integrado con interacciones entre las partes.

La forma como nos influye un área verde, la construcción de un edificio, el diseño de los espacios, los muros de una habitación, son preocupaciones de la Psicología Ambiental, en las últimas décadas se ha observado un aumento gradual de la sensibilidad social hacia la conservación y mejora del entorno, por tal motivo se ha estudiado que el individuo pasa la mayor parte del tiempo ya sea en las empresas, centros educativos, en las organizaciones; entre otros, por ende, el interés está dado en saber cuáles son las teorías ambientales de mayor importancia en el ambiente laboral.

La percepción es importante en el estudio del medio ambiente, considerando que la conducta de las personas se basa en la percepción de la realidad, más que en la realidad misma, por eso la gran importancia para entender la Percepción Ambiental y dar inicio al siguiente eslabón los Ambientes Restauradores, para concluir con la Teoría de la Restauración de la Atención.

CAPÍTULO 3

Ambientes Restauradores



Nunca abandones cuando todavía seas capaz de otro esfuerzo más.

Nada termina hasta el momento que uno deja de intentarlo.

CAPÍTULO TRES

Ambientes Restauradores

Hasta aquí se ha visto como la psicología ambiental, en las organizaciones se tiene como objetivo, al trabajador percibiendo positivamente el ambiente en el cual se desenvuelve día a día. Martínez y Montero (2010) mencionan, que el fomento de la salud física y mental son prerrequisitos esenciales para el desarrollo de programas de políticas públicas orientadas a la creación y configuración de ambientes saludables, los cuales cuentan con una serie de cualidades físicas impactando por sí mismas las diversas facetas del funcionamiento de las personas y sus comunidades. De la percepción de aquellos escenarios contribuyentes al bienestar físico y mental de las personas se desprende el estudio de los ambientes restauradores y de la Restauración Psicológica (Hartig, 2001, en Martínez, et al., 2010). Por lo tanto en el presente capítulo se abordará de manera específica el tema de la Restauración Psicológica.

El término restaurar deriva del latín *restaurare*, o vocablo primitivo *staurare* lo cual significa restaurar o restablecer. Restaurar en el diccionario se define como restituir, restablecer, reponer, volver a poner lo movido en su lugar, por tal motivo, el espacio restaurador es la atmósfera o ambiente propicio para regresar al estado emocional, la salud, la condición física en su estado inicial (García, 2014).

La Restauración Psicológica es un proceso relacionado con algunos déficits, producto de condiciones antecedentes (ej. el estrés ambiental) en las cuales las personas buscan la recuperación de sus recursos cognitivos y de su capacidad de respuesta psicofisiológica (Van den Berg, Hartig y Staats, 2007). Al contexto donde ocurre dicha recuperación se le denomina *ambiente restaurador* (Kaplan y Talbot, 1983 en Martínez, et al., 2010).

A partir de los estudios de Van den Berg (2003) sobre ambientes restauradores y la preferencia ambiental, en la última década se ha ido profundizando más sobre el tema de ambientes restauradores, y para ello se han basado en dos teorías fundamentales que se describirán a continuación (Lozano, 2010).

3.1 Perspectivas teóricas sobre Restauración

En el campo de la psicología ambiental existen algunas teorías sobre la Restauración sirviendo éstas de fundamentos para enriquecer el conocimiento sobre el tema; por lo dicho, a continuación se revisarán dos perspectivas teóricas sobre lo mencionado, las cuales son la reducción de estrés psicológico y la Teoría de la Restauración de la Atención (ART), esta última de gran importancia para el presente estudio (Estela, 2008 en Lozano, 2010).

3.1.1 La reducción del estrés psicofisiológico

En primer lugar se hizo un modelo psicoevolutivo resaltando la importancia del funcionamiento afectivo a través de la Restauración del estrés psicofisiológico, definido como un proceso de respuesta emocional, psicológica y conductual a una situación en la cual, el bienestar del individuo es desafiado o amenazado, generando consecuencias como, emociones negativas y el incremento en la activación autónoma del organismo (Estela, 2008 en Lozano, 2010).

En esta perspectiva el proceso restaurador se lleva a cabo cuando el individuo tiene un encuentro visual con una escena donde se posea las siguientes características: contenido de naturaleza, moderada complejidad y la presencia de un punto focal, las cuales mediante su interacción impulsan a un estado emocional positivo, con un decremento en los diferentes sistemas fisiológicos, evocando estos el mantenimiento de la atención, así como el bloqueo de sentimientos y emociones negativas. La segunda perspectiva denominada:

3.1.2 La Teoría de la Restauración de la Atención (ART, Attention Restoration Theory)

La Teoría de la Restauración de la Atención fue desarrollada por Kaplan y Kaplan (1989), quienes proponen un acercamiento para identificar y restaurar el funcionamiento cognoscitivo afectado cuando el individuo es amenazado por una serie de actividades demandantes de un alto grado de atención permanente debido a su uso sostenido y excesivo, provocando la fatiga de la atención, la cual, puede ser recuperada a través de la interacción con ambientes restauradores (Lozano, 2010).

En la teoría de la Restauración de la atención, la fascinación juega un papel crucial (ART; Kaplan, 1995) pues proporciona la oportunidad de reducir el sistema de atención para descansar. Los estímulos fascinantes atraen la atención de los individuos, pero lo más importante es que permiten a las personas un funcionamiento sin utilizar la atención dirigida

(Kaplan, et al., 1981). Esta teoría de ART establece dos mecanismos de atención: Interés y Esfuerzo. El tipo de atención basada en el interés se llama fascinación y se trata de patrones difíciles de atender, patrones fascinantes son tan atractivos para nosotros que la selección no es un problema y ser abrumado por distracciones es una función de interés o atracción del medio ambiente (Kaplan y Kaplan, 1981). James (1892, en Berto, Baroni, Zainaghi y Betella, 2010) describe los estímulos fascinantes como tener una “*calidad emocionante directa*”: están participando sin esfuerzo y atraen la atención involuntaria.

La importancia de estudiar la disminución o reducción de la fatiga de la atención, estriba en el proceso cognoscitivo, pues es trascendental tener una atención dirigida para el buen funcionamiento del pensamiento y para la eficacia del ser humano. Un ejemplo puede ser, la solución de problemas que requiere de atención en cada una de sus etapas, tal como lo plantea Kaplan (1995, en Lozano, 2010):

- **Selección.** A lo largo de mucho tiempo se ha considerado a la capacidad de solucionar problemas como el logro de la mente humana, sin embargo, este proceso necesita como punto medular la capacidad de atención, es decir, que el individuo enfoque una porción minúscula de su repertorio de conocimientos y experiencias, que le permita la solución eficaz del problema, a través de la búsqueda del estímulo crucial o de la acción conveniente que en anteriores ocasiones le ha traído buenos resultados. No obstante, en la solución de problemas, no están a menudo disponibles las conexiones aprendidas, debido a que la rutina y el comportamiento repetitivo no permiten tener fresca dicha información, entonces el papel de la atención bajo control voluntario es de primordial importancia para la selección de la solución (Monray, 1987, en Kaplan, 1995).
- **Inhibición.** Es a menudo inadecuado solucionar problemas a través de los dictámenes afectivos o subjetivos que pueden generar respuestas ineficaces. Pennebaker señala que (1991; en Kaplan, 1995) muchas veces es necesario inhibir los impulsos e inclinaciones hacia actuar de determinada manera, ya sea inhibiendo inclinaciones de huida, de actuar de forma precipitada sin acudir al proceso de pensamiento o racionalización, de actuar de maneras socialmente inaceptables, e incluso el realizar acciones que son desagradables pero necesarias, tales como las demandas que generan la disminución de la capacidad de atención.

- **Fragilidad.** La capacidad de atención dirigida es importante para la solución de problemas tanto como el conocimiento, la opinión o la acción, representando el componente más frágil al ser susceptible a la fatiga. Por esta razón se le ha considerado como un recurso crítico en la solución de problemas y en la eficacia humana.
- **Pensamiento.** La atención dirigida es necesaria para buscar la solución de la situación enfrentada, por tanto requiere de la capacidad de atención para inhibir las demandas y estresores a su alrededor y encontrar así los elementos para desarrollar y seguir un plan para lograr la solución del problema.
- **Acción.** La inhibición es esencial para la reflexión, careciendo de esta capacidad un individuo se comporta de manera menos adaptativa y apropiada. Sin la paciencia y la resistencia necesarias para realizar tareas difíciles o desagradables, el comportamiento se orienta más al corto plazo, con inclinaciones a ser impulsivo, tomar riesgos innecesarios, y actuar de una manera impaciente y precipitada.
- **Sensación.** Una persona imposibilitada para mantener su capacidad de atención experimentará, irritabilidad y ansiedad, donde la irritabilidad hace a las personas alejarse de las relaciones interpersonales, mientras la ansiedad provoca el efecto contrario.

Con base en lo anteriormente mencionado, el proceso de la atención tiene un papel importante en la eficiencia humana, y debido a su naturaleza es susceptible a generar fatiga y tensión, los cuales a largo plazo, pueden conducir a la ineptitud, a una baja capacidad de concentración y de solución de problemas, irritabilidad y una mayor propensión a los errores o accidentes (Herzog, Black, Fountaine y Knotts 1997, en Lozano, 2010).

Los lapsos momentáneos de disfunción de la atención dirigida, en horas críticas, pueden tener consecuencias perjudiciales, ejemplo de ello son los hallazgos reportados por Moore-Ede (1993, en Kaplan, 1995), en los cuales se ha observado bajo condiciones en donde la atención dirigida estaba disminuida, ocurrieron accidentes importantes de pilotos de aviones, de capitanes de naves aéreas y de operadores de plantas nucleares o químicas.

Berto, et al., (2010) mencionan de acuerdo con la teoría de la Restauración de la Atención, a la fatiga de atención como es renovada en ambientes donde los estímulos de la fascinación están presentes, pues evocan la atención sin esfuerzo y permiten la atención

dirigida al descanso y ser restaurado. En su estudio plantean la hipótesis sobre la realización de una tarea de atención-orientación, en un estado de fatiga de atención cuesta menos en una alta fascinación que en condiciones de poca fascinación. Para llevar a los sujetos al estado de fatiga mental se les realizó una prueba de atención sostenida.

Se realizó un *post hoc* de atención-orientación, se aplicaron 40 fotografías de ambientes ya evaluados por su valor de fascinación, en ese momento los sujetos mentalmente fatigados para hacer una tarea de corrección, realizaron una tarea para orientar la atención, antes y después vieron cada uno un video de entorno humano y otro de ambiente natural. Finalmente se realizó una tarea de memoria incidental. Como era de esperar, sólo en la condición de alta fascinación los participantes muestran un beneficio significativo (reducción del tiempo de reacción) en el cambio de atención entre los ensayos.

En otro estudio; la teoría de la Restauración de la Atención para lograr su objetivo en la restauración del proceso cognoscitivo de la atención, se basan en la Restauración Ambiental. Definida por Kaplan y Kaplan (1989; en Estela, 2008) como aquellas experiencias con la oportunidad de reducir la fatiga de la atención y otras fuentes de estrés, a través de la renovación de los recursos y las capacidades disminuidas, tanto cognoscitivas (fatiga) como emocionales, mediante las cualidades restauradoras del diseño ambiental, ofreciendo oportunidades para combatir la fatiga proporcionando descanso, recuperación, contemplación y reflexión, es decir, todas aquellas oportunidades demandando un mínimo de distracción y algún grado de aislamiento, (Hartig, Evans, Jammer, Davis y Garling, 2003, en Lozano, 2010), donde la atención involuntaria o fascinación facilita la recuperación de la fatiga mental (Kaplan y Kaplan, 1989; en Lozano, 2010).

Así, el diseño ambiental puede funcionar a los empleados como un recurso para afrontar las demandas ambientales con sus recursos personales, disminuyendo la presencia del estrés y de la fatiga de la atención (Lozano, 2010). De este modo, la Teoría de la Restauración de la Atención, al permitir una experiencia restauradora prolongada, lleva a una persona a situarse en diferentes niveles de rehabilitación, los que se describirán a continuación (Kaplan y Kaplan, 1989; en Lozano, 2010):

- El primer nivel. Involucra limpiar la mente, es decir, alejar de su mente aquellos pensamientos negativos respecto a la situación demandante de un esfuerzo cognoscitivo prolongado.

- El segundo nivel. Es la recuperación de la capacidad de atención directa, la cual se logra mediante la exposición a estímulos incitando la contemplación y evocación de la fascinación, ya sea a través de ventanas, cuadros o imágenes fotográficas, como lo demuestran las crecientes investigaciones al respecto, que se abordarán más adelante.
- El tercer nivel. Una vez renovadas sus capacidades cognoscitivas, el individuo está listo para atender las tareas o demandas, tomar decisiones y solucionar los problemas acumulados en su mente.
- El cuarto nivel. Es la reflexión de las prioridades, prospectos, acciones y metas en la vida.

Este proceso de recuperación de la atención, se logra a través de los beneficios de los ambientes restauradores y de acuerdo con la teoría de la Restauración de la atención son cuatro las cualidades o factores del entorno para identificar un lugar como restaurador:

- a) *Estar alejado*, vincula a un cambio de escenario y experiencia de la vida cotidiana
- b) *Extensión*, refiere a las propiedades de conexión y alcance en los entornos
- c) *Fascinación* es la capacidad de los ambientes para sostener involuntariamente la atención sin demandar esfuerzo alguno
- d) *Compatibilidad*, implica el grado de ajuste entre las características de los escenarios y los propósitos e inclinaciones de las personas (Kaplan y Kaplan., 1989, en Martínez, 2010).

A continuación se detallaran los cuatro factores que influyen en dicha Restauración Psicológica:

- *Abstracción.*

Se refiere a la distancia psicológica y posiblemente geográfica del contenido mental rutinario de una persona (Hartig, y Staats, 2006 en Lozano, 2010), es decir, se trata de la liberación de la actividad mental que requiere la atención dirigida. Este alejamiento implica un ajuste físico conceptualmente diferente de su ambiente diario, lográndose cuando la persona se dirige hacia un nuevo ambiente con potencial restaurativo, este distanciamiento no implica alejarse del ambiente cotidiano, solo basta con un cambio en la dirección de la mirada (Kaplan, 1995 en Lozano, 2010).

Los ambientes naturales tales como la playa, las montañas, los lagos, las corrientes de los ríos, los bosques, y los prados, son a menudo preferidos por las personas, debido a las oportunidades restauradoras que poseen y permiten dicho distanciamiento (Kaplan, 1995 en Lozano, 2010).

- *Fascinación.*

La fascinación es definida como la atención sin esfuerzo, la cual se desarrolló a partir de objetos en el ambiente, cuando la atención es apoyada por la fascinación, los esfuerzos por inhibir distracciones pueden ser relajados y la capacidad de la atención dirigida puede ser restaurada (Estela, 2008 en Lozano, 2010).

La característica principal distintiva de los ambientes con un mayor potencial para la reflexión es la clase de fascinación evocada, por tanto es conveniente señalar la existencia de 2 tipos de fascinación: (Kaplan, 1995 en Lozano, 2010).

La fascinación de suavidad: producida por elementos del ambiente natural, tales como: las nubes, la puesta del sol, patrones de la nieve, el movimiento de las hojas de los árboles debido a la brisa del aire, patios, jardines, rastros de naturaleza, los cuales capturan fácilmente la atención en una manera liberadora y sin esfuerzo, desarrollando una amplia oportunidad donde el individuo piense en otras cosas y promueve los ajustes para la recuperación de la atención y la reflexión (Herzog et al., 1997 en Lozano, 2010).

Este tipo de fascinación tiene dos características importantes: 1) Debido a su intensidad moderada, es suficiente para sostener el esfuerzo de la atención, pero no tan intensa para evitar la aparición de la capacidad de reflexión. 2) Los ajustes evocadores de la fascinación suave al ser estéticamente agradable, ayudan a contrarrestar los efectos negativos ayudando a generar la reflexión debido al tipo de información dada. Así, la fascinación de suavidad tiene una ventaja especial al proporcionar una oportunidad para la reflexión, pudiendo así exaltar las ventajas de la recuperación de la fatiga de la atención dirigida (Kaplan, 1995 en Lozano, 2010).

La fascinación dura: permite la atención dirigida y poca oportunidad para la reflexión, es decir, los ambientes con fascinación dura son más eficaces para la recuperación de la atención ante la reflexión. Por Ejemplo: Elementos como ventanas con una vista agradable, chimeneas, acuarios o fuentes (Coss, 1973 en Lozano, 2010), ya sea a través del contacto

directo con ellos o simplemente el observarlos en cuadros, paisajes, fotografías o pinturas, así como la presencia del agua al ser experimentada como relajante y pacífica, según lo reportado por Ulrich, (1993; en Lozano, 2010); los cuales proporcionan un alto potencial restaurativo.

Con base en lo anterior, puede concluirse que la fascinación es un componente central de la experiencia restaurativa, pero su presencia no garantiza que la atención dirigida pueda disminuir o desaparecer, siendo necesaria pero no suficiente para recuperar la atención dirigida.

- *Coherencia.*

La coherencia se refiere a la inmersión en un ambiente físico o conceptualmente coherente, es decir, es el desenvolverse en un ambiente estructurado, organizado, concordante con lo esperado, implicando de este modo un ajuste mental y la exploración del ambiente, proporcionando a quien lo vive la oportunidad de ver, experimentar y pensar (Herzog et al.1997 en Lozano, 2010).

El grado de coherencia no requiere de ambientes extensos, pues incluso un área relativamente pequeña puede proporcionar un sentido de coherencia, a través del uso de rastros y trayectorias diseñados para que dichas áreas parezcan mucho más grandes. De igual forma, el grado de coherencia también funciona en un nivel más conceptual, por ejemplo, los ajustes incluyendo los artefactos históricos que pueden promover en el individuo un sentido de contacto con diferentes épocas y así percibir un mundo más grande (Kaplan, 1995 en Lozano, 2010).

- *Compatibilidad.*

Es el adecuado ajuste entre las inclinaciones de la persona y las demandas impuestas por el ambiente (Hartig, y Staats, 2006 en Lozano, 2010). Así, en un ambiente compatible caben los propósitos personales y las demandas del ambiente, el cual al mismo tiempo debe proporcionar la información necesaria para resolver dichos propósitos. Lo anterior implica realizar sus actividades suavemente y sin lucha, al requerir menos selectividad y por lo tanto menos atención dirigida (Kaplan, 1995 en Lozano, 2010).

Los ambientes naturales son considerados con un alto potencial de compatibilidad, al mostrar una relación especial entre el ajuste natural y las inclinaciones humanas, pues para mucha gente, el funcionamiento en el ambiente natural requiere menos esfuerzo ante el funcionamiento en uno civilizado, aun cuando se tiene mayor familiaridad con éste último (Kaplan, 1995 en Lozano, 2010).

Asimismo, los ambientes de estas cuatro características en suficiente grado se consideran como ambientes restauradores. Así, cuando dichas cualidades caracterizan la transacción entre la persona y el ambiente en un cierto plazo, la Restauración puede pasar por varias etapas, agrupadas en dos categorías: la recuperación de la atención y la reflexión (Herzog et al., 1997, en Lozano, 2010).

El potencial restaurador de los ambientes naturales se debe proveer al individuo fatigado, tranquilidad, la oportunidad de alejarse de la situación estresante y de darse un descanso psicológico de las presiones agobiantes de su labor, a través del trabajo recíproco entre éste y los estímulos fascinadores del diseño ambiental que invocan la atención involuntaria. Así se reduce al mínimo la tensión causada por la atención dirigida, permitiendo al individuo realizar las actividades dependientes de la capacidad en la dirección de la atención (Kaplan, 1995; en Lozano, 2010).

De acuerdo con las investigaciones de Ulrich (1983; en Estela, 2008), si un individuo está estresado y observa una escena natural atractiva, podrá evocar sentimientos placenteros, manteniendo el interés y reduciendo los pensamientos estresantes, promoviendo el funcionamiento cognoscitivo adecuado y el bienestar total.

Estas perspectivas establecen diferentes ambientes variantes en el grado de promoción de la Restauración cognoscitiva, en las últimas décadas la literatura empírica sobre la Restauración de la Atención, ha señalado el potencial restaurador de la naturaleza, siendo un elemento constante en las investigaciones de Kaplan, 1995 (en Martínez, et al., 2010), con preferencia de los ambientes naturales sobre los construidos, y el ¿Por qué se da dicha preferencia?, a continuación se presentan las principales investigaciones al respecto:

Las investigaciones considerantes de la variable de preferencia ambiental han encontrado consistentemente en las personas una tendencia a elegir más los ambientes donde predominan elementos naturales (ej. agua y vegetación) ante escenarios en donde hay

ausencia de dichos aspectos (ej. edificios al interior de una ciudad) (Ulrich, 1983, en Martínez, et al., 2010).

Otras investigaciones señalan la preferencia por los ambientes naturales sobre los construidos mediada por una evaluación implícita del potencial de los ambientes para promover la Restauración Psicológica (Ulrich, 1983, en Martínez, et al., 2010). Aunque esta proposición no ha sido probada empíricamente, existen evidencias de esta posible explicación, entre ellas los hallazgos sobre la relación entre el tipo de ambiente, la preferencia ambiental y la percepción de sus cualidades restauradoras (Van den Berg, A., Koole, S. y Van der Wulp, N., 2003, en Martínez, et al., 2010).

Esta preferencia ha sido estudiada por múltiples autores. A partir de los estudios de Van den Berg *et al.* (2003) sobre ambientes restauradores y preferencia ambiental, se sometió a prueba empírica la hipótesis sobre la percepción de las cualidades restauradoras (PCR) como mediadora de la relación entre el tipo de ambiente y preferencia ambiental. Para ello, se aplicó la versión mexicana de la Escala de Percepción de Restauración Ambiental (EPRA-R, Martínez-Soto y Montero, 2008, en Martínez, et al., 2010) a 289 adultos mexicanos, empleando la técnica de imaginación libre. Los resultados avalaron la hipótesis propuesta y evidenciaron a las personas preferentes de los ambientes naturales sobre los construidos, por tanto la preferencia ambiental se relacionó positivamente con la percepción de las cualidades restauradoras (Martínez, et al., 2010).

En otro estudio, se parte de la importancia de tener cerca ventanas proveedoras de luz, para dar una buena iluminación y esto provoque ese efecto restaurador, aun cuando estén en condiciones de oficinas donde exista privacidad o haya distracciones excesivas como las oficinas de planta abierta. Para esto, Yildirim, Akalin-Baskaya y Cebeli (2007) investigaron sobre los ocupantes de oficinas de planta abierta y éstos pueden experimentar una falta de aislamiento visual y acústico, además de un aumento en la cantidad de distracciones e interrupciones no deseadas.

Sin embargo, el acceso a una ventana, con suficiente luz del día y una vista al exterior, es un hecho beneficioso para los ocupantes y afecta a su satisfacción con su espacio de trabajo. Este estudio comparó dos empresas del mismo edificio de oficinas. Como parte de esta investigación, el impacto de la proximidad a una ventana en los empleados y la altura de

partición en las estaciones de trabajo se investigaron en tres medidas de calidad ambiental (planificación, privacidad e iluminación) (Yildirim, et al., 2007).

Los resultados indicaron sobre la proximidad a una ventana una influencia en la satisfacción de los empleados, de alguna manera compensa los aspectos negativos de las oficinas de planta abierta. Adicionalmente, cuando se combina con la altura de la división de trabajo, la satisfacción fue aún más positiva, con los empleados cuyos puestos de trabajo contenían una ventana y una alta partición de 1.40m siendo los más satisfechos con su espacio, debido a estar felices de tener divisiones más altas, dándoles un mayor nivel de privacidad visual y acústica, y también minimizan las distracciones y las interrupciones (Yildirim, et al., 2007).

La investigación aborda específicamente las ventanas en el lugar de trabajo y esto corrobora la premisa de este estudio, donde el deseo de ventanas es muy fuerte (Collins, 1975; en Yildirim, et al., 2007). Los empleados de oficina en general, expresan una preferencia por lugares con luz natural a la artificial (Markus, 1967 en Yildirim, et al., 2007). Como Vischer (1996) menciona, mejores calificaciones de confort de los empleados de edificios con acceso a las ventanas, en comparación a los empleados sentados lejos de las mismas, en casi todo tipo de edificios.

Después de entrevistar a 235 trabajadores de oficina, Wotten, Blackwell, Wallis y Barkow (1982) encontraron, un gran porcentaje (74%) prefieren una ventana situada cerca de sus áreas de trabajo (Yildirim, et al., 2007).

La falta de ventanas, demostró consecuencias psicológicas adversas, con investigaciones mostrando a ocupantes de oficinas sin ventanas, adornaron con más del doble de los materiales visuales. Todo esto sucede precisamente por esa necesidad del ser humano de restaurarse psicológicamente en las horas de trabajo (Cuero, Pyrgass, Beale, y Lawrence, 1998 en Yildirim, et al., 2007).

Biner, Butler, Lovegrove, y Burns, (1993) mediante su estudio de reacciones psicológicas en trabajadores japoneses con oficinas subterráneas y otras por encima del suelo, se confirmó el uso de ventanas en las oficinas fue fuertemente deseado, encontraron una relación más compleja cuando examinaron cómo las personas compensan la falta de ventanas en el lugar de trabajo (Yildirim, et al., 2007).

Los investigadores encuestaron a 173 oficinas en 17 empresas públicas y del sector privado. De las 173 oficinas, 96 fueron oficinas privadas, 44 fueron compartidas con uno o dos más y 32 eran espacios de oficinas abiertas con baja altura en los paneles divisores del espacio de trabajo. Un total de 79 oficinas no tienen ventanas. No encontraron diferencias significativas entre los grupos con respecto al número o tamaño de las imágenes o seres vivos. De hecho, la mayoría de los valores F eran menos que 1. Los autores llegaron a la conclusión de sustitutos de ventanas, tales como pinturas, se utilizan en espacios de oficinas para compensar la falta de ventanas.

Veitch y Gifford (1996, en Yildirim, et al., 2007) mostraron a personas teniendo creencias sobre los beneficios de la luz del día; en especial tienen un beneficio para la salud. Además de ser una fuente de iluminación natural, el tener ventanas también proporciona una vista al mundo exterior y así se puede gozar de dicha iluminación (Butler y Steuerwald, 1991, en Yildirim, et al., 2007).

La accesibilidad de un punto de vista, sobre todo uno de naturaleza, ha sido sugerida como un importante predictor de satisfacción en el trabajo (Kaplan, 1995, en Yildirim, et.al., 2007). Las vistas de elementos naturales, en oposición a escenas urbanas y residenciales, se han encontrado particularmente beneficiosas para la salud y el bienestar de los ocupantes a través de una variedad de entornos, incluyendo hospitales, prisiones y casas (Kaplan, 200, en Yildirim, et.al., 2007).

Kaplan (1993) también ha descrito dos estudios mostrando fuertes vínculos para ver el funcionamiento de los empleados en el lugar de trabajo.

En el primero encontró a aquellos ocupantes con vistas naturales reportaron menos dolencias en los últimos 6 meses y mostraron una mayor satisfacción en el trabajo, lo cual indica un fuerte potencial restaurador. En el segundo estudio, se incluyeron 615 empleados en trabajos de oficina, los cuales tenían visión de la naturaleza se sentían menos frustrados y más pacientes, encontrando su trabajo menos difícil, expresando gran entusiasmo por ello, y reportando mayor satisfacción con la vida y la salud en general (Yildirim, et.al., 2007).

Por otra parte, no solo se han dado a la tarea de investigar sobre los efectos visuales existente en la naturaleza para la Restauración Psicológica, sino también Ratcliffe,

Gatersleben y Sowden (2013) se dieron a la tarea de observar los efectos que tienen también los estímulos auditivos sobre la Restauración Psicológica, y esto es lo que reportan:

Los ambientes naturales, y en particular los estímulos visuales en la naturaleza, por lo general se perciben como restauradores ante el estrés y una fatiga de atención. Los estudios extienden estos hallazgos a los estímulos auditivos naturales usaron pasajes sonoros y comprenden múltiples tipos de sonido (Ratcliffe, et. al., 2013).

El canto de las aves se repite como un tipo de sonido utilizado en algunos estudios, pero poco se sabe acerca de las percepciones de restauración de sonidos de aves y cómo estos pueden relacionarse con las teorías existentes de la Restauración ambiental. Sin embargo, a través de entrevistas semi-estructuradas con veinte participantes adultos, el canto de los pájaros se encontró como un sonido natural que con frecuencia se asocia a la recuperación ante estrés y a la Restauración de la atención. Sin embargo, no todos los sonidos de las aves fueron considerados como útiles para este tipo de procesos (Ratcliffe, et. al., 2013).

Este estudio, propone que en futuras investigaciones deberían examinar cuantitativamente el potencial de una variedad de sonidos de aves para ayudar a la Restauración de la atención y la recuperación ante la tensión y cómo estos pueden ser predichos por acústica, estética y propiedades asociativas, con el fin de comprender mejor ¿cómo? y ¿por qué el sonido del canto de las aves podría proporcionar beneficios restauradores? (Ratcliffe, et. al., 2013).

En otro estudio reportado por Raanaas, Horgen, Rich, Sjostrom y Patil (2011) encontraron los posibles beneficios de las plantas en el interior de una oficina sobre la capacidad de atención, se realizó en un laboratorio controlado, en el cual 34 sujetos fueron asignados aleatoriamente a una de dos condiciones experimentales. El primero era una oficina con plantas y la segunda sin ellas; la capacidad de atención, fue medida en tres tiempos, el primero fue inmediatamente al entrar al laboratorio, el segundo fue después de la tarea de alta demanda en rendimiento cognitivo y por último a los 5 minutos de descanso.

Se realizó por medio de un test de duración de lectura, una tarea de dos procesos para conocer el máximo de la atención de la función ejecutiva central. De acuerdo con Kaplan (Kaplan, 1995, en Raanaas, et al., 2011) la función ejecutiva central de la atención es más

vulnerable a la fatiga mental y puede ser más beneficiosa a la exposición en ambientes restauradores.

Raannaas, et al., (2011) menciona en la Teoría de la Restauración de la Atención (ART) (Kaplan, 1995 en Raanas, et al., 2011), los estados naturales en el ambiente pueden tener un efecto restaurador sobre la atención, esta teoría ve a la atención como dividida en dos subsistemas, dirigida (voluntaria) y no dirigida (involuntaria) y está basada en el modelo de atención de James (1892) (James 2001, en Raanaas, et al., 2011).

En la atención dirigida se puede ver que tiene la capacidad de cumplir un solo objetivo pero después puede reducir la tarea de una demanda cognitiva y causar fatiga mental. El complejo de patrones o movimientos encontrados en las escenas naturales pueden ofrecer una clave de estimulación para que la atención dirigida no sea tan demandante, y en su lugar pone en funcionamiento la atención no dirigida, lo que posibilita a la atención dirigida un sistema de descanso. Este fenómeno se refiere a la fascinación suave (James 2001, en Raanaas, et al., 2011).

Los resultados mostraron a los participantes en la condición de plantas, una mejora en el rendimiento de tiempo, contrariamente en el caso sin plantas, el resultado fue discutido de acuerdo a la Teoría de la Restauración de la Atención (ART) ya mencionada anteriormente.

Considerando los diferentes estudios hasta aquí mencionados, existen diferentes formas de medir los ambientes restauradores y su efecto sobre la atención en el trabajo, por tal motivo es necesario conocer, si los Ambientes Restauradores causan impacto positivo sobre el Clima Social Organizacional, por lo tanto a continuación se reportará el procedimiento realizado en esta investigación.

CAPÍTULO 4

Método



*Deja fluir: no te aferres a nada y a nadie,
todo tiene su momento en nuestras vidas
y también tiene un porque.*

CAPÍTULO CUATRO

Método

4.1 Planteamiento del problema

Se realizó una investigación en una empresa de carnes X.O. de Chihuahua Visa del Norte, con el objetivo de conocer la relación que existe entre el Clima Social Organizacional y la Restauración Psicológica de dicha organización.

Queremos determinar ¿cómo perciben los trabajadores el clima organizacional y los ambientes restauradores?

4.2 Pregunta de Investigación:

¿Existe relación entre el Clima Social Organizacional y la Percepción de Restauración Psicológica?

4.3 Justificación:

Debido a que el campo de la psicología organizacional ha jugado un papel cada vez más importante en las empresas, se han realizado investigaciones sobre muchos aspectos, tales como salud ocupacional (Organización Mundial de la Salud (OMS), 2013), estrés laboral (OMS, 2013), las malas condiciones laborales (OMS, 2013) y cómo estas son perjudiciales para el trabajador, asimismo, sabemos con qué variables se relacionan, entre las que destaca el estudio del Clima Social Organizacional porque en éste, prevalecen condiciones físicas no favorables, los empleados se distraen de sus objetivos y tienden a sentirse desmotivados.

Al mismo tiempo pero en condiciones ambientales favorables se fortalece la relación entre apoyo de supervisores y compañeros con el compromiso afectivo, ante estos resultados el efecto generado en el trabajo es propicio para los beneficios proporcionados. Resulta importante mencionar la existencia en México, de acuerdo a la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2013), un alto índice de estrés, reportando como la principal causa de dicho estrés el trabajo, por tal motivo es de suma importancia comenzar a tomar los recursos ofrecidos por la naturaleza para utilizarlos en beneficio a la Restauración Psicológica en los lugares de trabajo, esto a su vez causaría un impacto positivo en el Clima Social Organizacional, con esto, es fundamental comenzar a establecer en los lugares de trabajo,

ambientes percibidos como Ambientes Restauradores, y por lo tanto se genere un clima para inducir a los individuos a tomar determinados comportamientos. Incidiendo en la actividad de la organización, en un sentido de pertenencia, en la calidad de los servicios prestados, así como en su efectividad, eficiencia, eficacia, impacto social y en el desempeño general de la organización (Salazar, 2009).

El motivo de la presente investigación consistió en conocer si existía la relación entre Clima Social Organizacional y la percepción de Ambientes Restauradores para brindar a las empresas una manera de aprovechar ciertas áreas de sus instalaciones que sus trabajadores reporten como ambientes restauradores, lo cual resulta en apoyo para la regeneración de la atención para continuar con sus actividades, después de un periodo extenso de trabajo y así tener un rendimiento óptimo en sus actividades diarias, por lo tanto, beneficiaría al Clima Laboral presentado en dicha área de trabajo.

4.4 Objetivo General:

Determinar si existe relación entre el Clima Laboral y la Percepción de Restauración Psicológica en una muestra de trabajadores mexicanos.

4.5 Hipótesis:

Ho₁: No existe una relación estadísticamente significativa entre Clima Laboral y ambientes restauradores en organizaciones.

Ha₁: Existe una relación estadísticamente significativa entre Clima Laboral y ambientes restauradores en organizaciones.

Ho₂: No existe una relación estadísticamente significativa entre Clima Social Organizacional y las variables clasificatorias.

Ha₂: Existe una relación estadísticamente significativa entre Clima Social Organizacional y las variables clasificatorias.

Ho₃: No existe una relación estadísticamente significativa entre Restauración Psicológica y las variables clasificatorias.

Ha₃: Existe una relación estadísticamente significativa entre Restauración Psicológica y las variables clasificatorias.

4.6 Variables

4.6.1 Definiciones conceptuales

- **Clima Laboral:** Para Chiavenato, (1992) el clima organizacional constituye el medio interno de una organización, la atmosfera psicológica característica de cada organización. Asimismo menciona el concepto de Clima Organizacional involucrando diferentes aspectos de la situación, sobreponiéndose mutuamente en diversos grados, como el tipo de organización, la tecnología, las políticas, las metas operacionales, los reglamentos internos (factores estructurales); además de las actitudes, sistemas de valores y formas de comportamiento social que son impulsadas o castigadas (factores sociales).
- **Ambientes Restauradores:** Kaplan y Kaplan (1989) definen a los ambientes restauradores como aquéllas experiencias que brindan la oportunidad de reducir la fatiga causada por la atención directa ante una tarea en específico, involucrando la renovación de los recursos y capacidades disminuidas del individuo a través de algunos elementos del diseño ambiental como: jardines, fuentes, cuadros de arte o de paisajes.

4.6.2 Definiciones operacionales

- **Clima Laboral:** Los puntajes emitidos por cada uno de los sujetos de la muestra en la Escala WES de Moos adaptada y validada para mexicanos (García-Saisó, Ortega-Andrade y Reyes Lagunes, 2014).
- **Restauración Psicológica:** Los puntajes emitidos por cada uno de los sujetos de la muestra en la Escala de Percepción de Restauración Psicológica (García, et al., 2014).

4.7 Variables clasificatorias

Edad: Tiempo que ha vivido una persona o ciertos animales o vegetales (Real Academia Española, 2001).

Sexo: 1. m. Condición orgánica, masculina o femenina, de los animales y las plantas. 2. m. Conjunto de seres pertenecientes a un mismo sexo. Sexo masculino, femenino (Real Academia Española, 2001).

Horario: Tiempo durante el cual se desarrolla habitual o regularmente una acción o se realiza una actividad (Real Academia Española, 2001).

Escolaridad: 1. f. Conjunto de cursos que un estudiante sigue en un establecimiento docente. 2. f. Tiempo que duran estos cursos (Real Academia Española, 2001).

Situación Civil. También llamado estado civil es la situación de las personas físicas determinada por sus relaciones de familia, provenientes del matrimonio o del parentesco, que establece ciertos derechos y deberes (Real Academia Española, 2001).

Puesto. Es un concepto abstracto que implica la actividad por la cual uno es contratado y a partir de la cual recibirá un sueldo que ha sido específicamente designado de acuerdo al esfuerzo, la cantidad de horas, la necesidad de conocimientos, etc (Real Academia Española, 2001).

Antigüedad en la organización. Es el pago de la prima de antigüedad de empresa, es un estímulo que la Ley Federal del Trabajo concede sólo a quien cumpla quince años de trabajo continuo para el mismo patrón, por tanto, la antigüedad general de empresa sólo sirve para obtener una determinada cantidad de dinero, al concluir la vida laboral, siempre y cuando haya completado al menos quince años o bien, para tener derecho a las prestaciones extralegales que otorgan quienes por sí brindan seguridad social (Real Academia Española, 2001).

4.8 Muestra

La muestra fue de tipo no probabilístico intencional conformada por 222 participantes que laboran en una institución privada, 57% de hombres y 43% mujeres, la edad de los participantes se registró la mínima en 18 y una máxima de 69 años, con un promedio de 36

años. El Nivel de escolaridad, se agrupo en cinco categorías, en los cuales 20 participantes pertenecen a nivel primaria, predominando más con 85 trabajadores a nivel secundaria, nivel bachillerato 79, licenciatura 33 participantes y nivel posgrado con solo 5 personas.

4.9 Tipo de Estudio

El diseño de investigación es no experimental, al no realizar la manipulación deliberada de las variables debido a que sólo se observarán los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos; de tipo transversal- correlacional, al describir las relaciones entre dos o más variables en un momento determinado (Kerlinger, 1981).

4.10 Instrumentos

4.10.1. Escala de Clima Social Organizacional adaptada y validada para población mexicana de Moos (García, et al., 2014).

La escala de Clima Social Organizacional utilizada en esta investigación mide 3 factores o dimensiones y un indicador. Diseñada específicamente para trabajadores mexicanos, la cual contiene 18 reactivos, con un alfa de Cronbach de .843

En la tabla 4.1 se puede observar la estructura factorial de la Escala de Clima Social Organizacional adaptada y validada para población mexicana de Moos (García, et al., 2014).

Tabla 4.1 Estructura factorial, Escala de Clima Social Organizacional adaptada y validada para población mexicana de Moos (García, et al., 2014).

Factor	Definición
Aspectos positivos	Hasta qué punto los individuos se sienten integrados en su trabajo. La relación y apoyo que existen entre los trabajadores, así como el estímulo que da la dirección a sus empleados.
Aspectos Físicos	Hasta qué punto la organización anima a sus trabajadores a ser autónomos y tomar decisiones. Asimismo como el clima estimula la planificación y eficiencia del trabajo. El grado en que las demandas del trabajo son altas y el tiempo de presión domina el ambiente de trabajo.
Normatividad Organizacional	Es el grado en que los jefes utilizan las reglas para tener controlados a los empleados, como los mismos saben a qué atenerse en su rutina diaria y la forma explícita de las reglas y las políticas.
Cambio	Es el énfasis en la variedad, el cambio y los nuevos enfoques. Medida en que el entorno físico contribuye al entorno de trabajo agradable.

4.10.2. Escala de Percepción de Restauración Psicológica (Harting, 2003).

La Restauración Psicológica, una variable novedosa que se ha incluido, por su relevancia en el entorno laboral, Harting (2003) se refiere a las experiencias restauradoras como elementos incluidos en el diseño de los espacios construidos que habitan los seres humanos en el trabajo. Estas se percibirán como experiencias que proporcionan recuperación, descanso, contemplación y reflexión, es decir, la oportunidad de estar en un ambiente que demande un mínimo de distracción o algún grado de aislamiento.

Esta prueba contiene 26 reactivos, diseñados específicamente para el área laboral, con un alfa de Cronbach de .819.

En la Tabla 4.2 se observa la estructura factorial de la escala.

Tabla 4.2 Estructura factorial, Escala de Percepción de Restauración Psicológica (Harting, 2003).

Factor	Definición
Abstracción	Se refiere a la distancia psicológica y posiblemente geográfica del contenido mental rutinario de una persona (Hartig y Staats, 2006, García, 2014), se trata de la liberación de la actividad mental que requiere la atención dirigida.
Fascinación	Es definida como la atención sin esfuerzo, desarrollada por los objetos del ambiente (Hartig y Staats, 2006 en García, 2014).
Coherencia	Este se refiere a la inmersión en un ambiente físico o conceptualmente coherente, es decir, es el desenvolverse en un ambiente estructurado, organizado, que concuerde con lo que se espera de él, que permita el ajuste mental y la exploración de éste (Herzog, Black, Fountain y Knotts, 1997 en García, 2014).
Compatibilidad	Es el adecuado ajuste entre las inclinaciones de la persona y las demandas impuestas por el ambiente. El cual al mismo tiempo debe proporcionar la información necesaria para resolver los propósitos personales (Hartig, et. al., 2006 en García, 2014).

4.11 Procedimiento

Se solicitó la autorización de los directivos de una organización privada para la aplicación de las dos escalas integradas a 222 trabajadores.

La aplicación de los instrumentos se llevó a cabo de forma individual, en el lugar de trabajo, durando 20 minutos su ejecución.

Una vez obtenidos los datos, se utilizó el paquete estadístico (SSPS) Paquete Estadístico para las Ciencias Sociales, versión 22.0 para conocer la distribución de la población en las variables sociodemográficas. Asimismo, se llevó a cabo un análisis de correlación de Pearson entre Clima Social Organizacional, y Percepción de Restauración Psicológica y las variables clasificatorias, con el objetivo de examinar la relación entre las mismas. Finalmente, se utilizó el alfa de Cronbach para determinar la consistencia interna de cada una de las escalas y Análisis de varianza (Anovas).

CAPÍTULO 5

Resultados



Todo lo puedo en Cristo que me fortalece.

Filipenses 4:13

CAPÍTULO CINCO

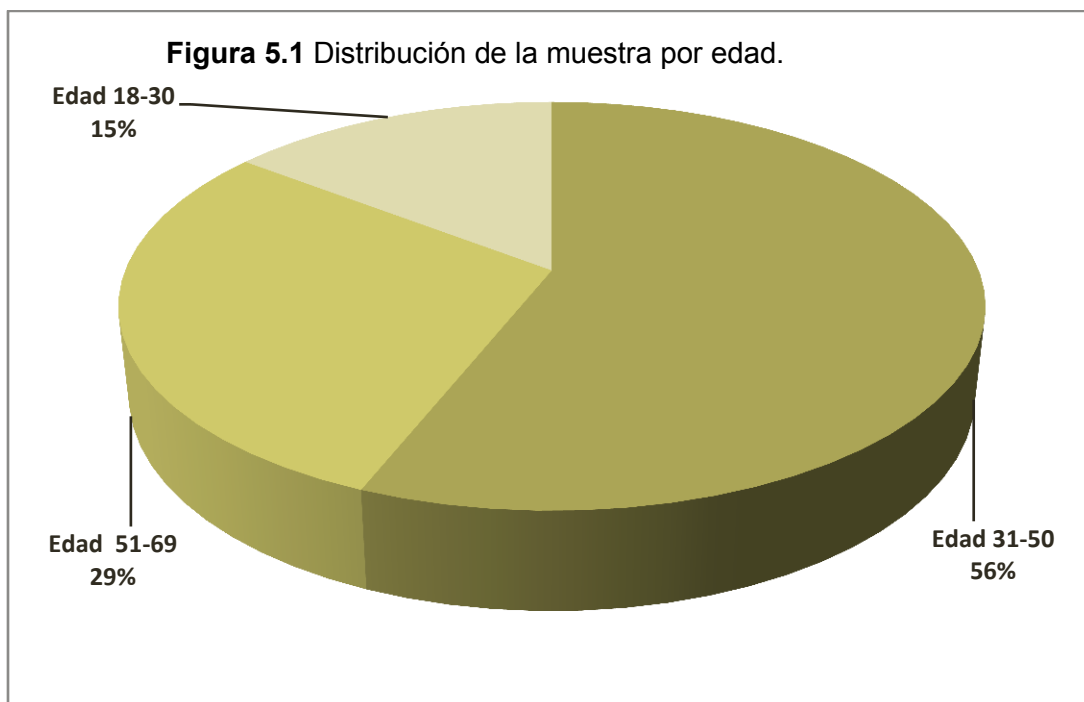
RESULTADOS

Los resultados se presentarán organizados en dos secciones: Estadística descriptiva y Estadística inferencial; mientras que en la segunda sección se describirán los análisis correspondientes a la estadística inferencial, como son: correlación Producto Momento de Pearson, prueba t de-Student y Análisis de varianza (Anova).

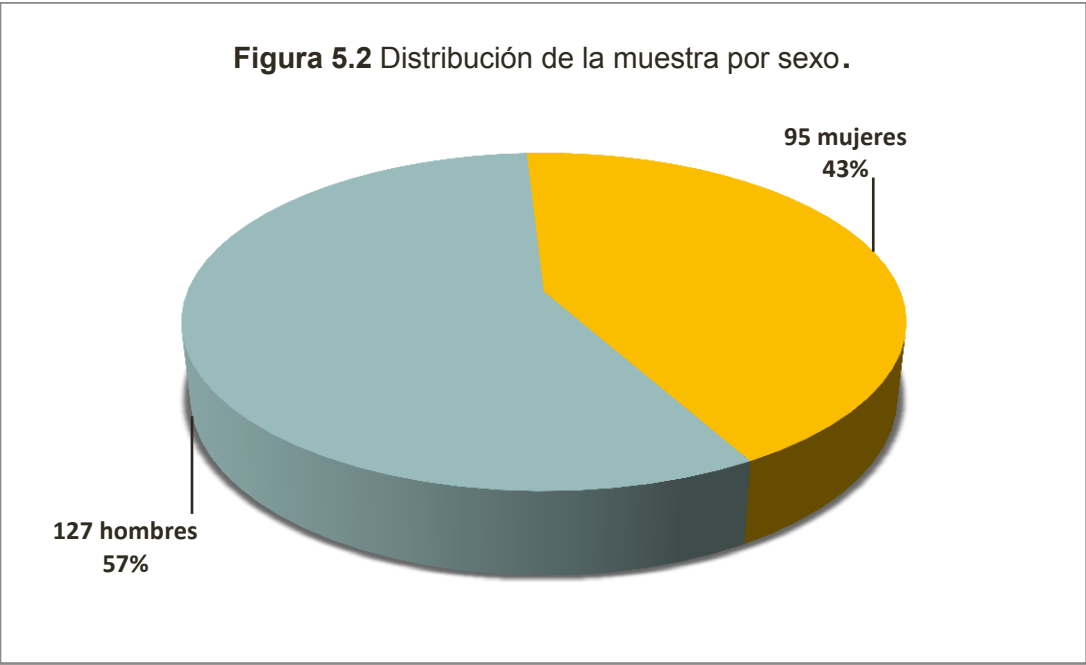
Estadística Descriptiva

5.1 Características de la muestra

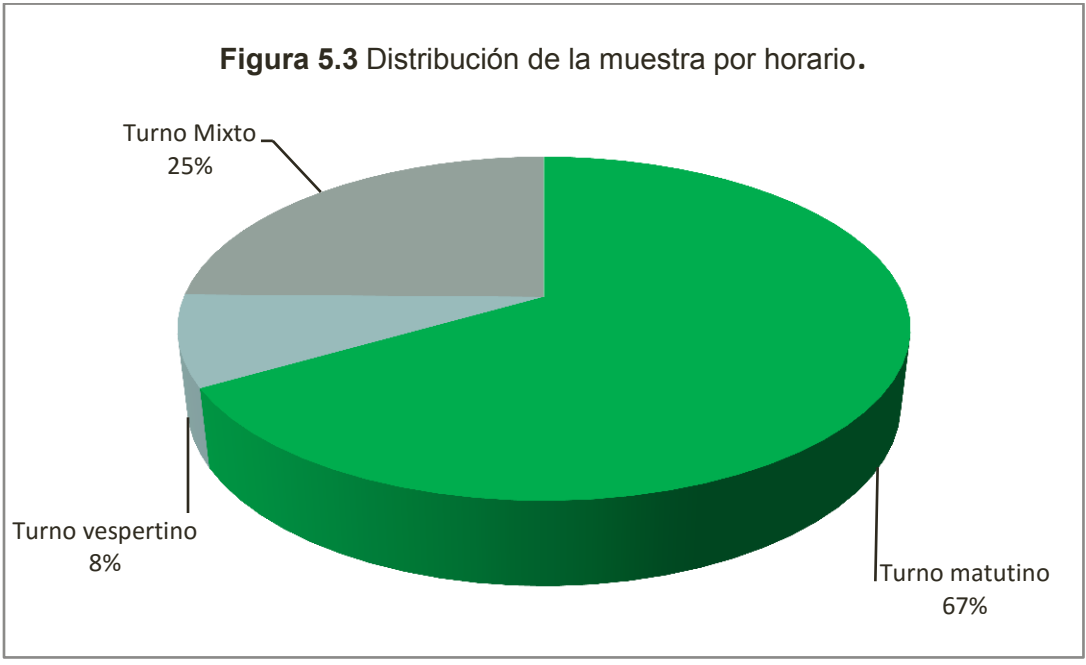
La edad promedio de la muestra abarca un rango de 31 a 50 años que representa el 56% de la población, con un rango máximo entre 51 - 69 años representa el 29% y un rango mínimo de edad entre 18- 30 años con el 15%, tal como se muestra en la figura 5.1



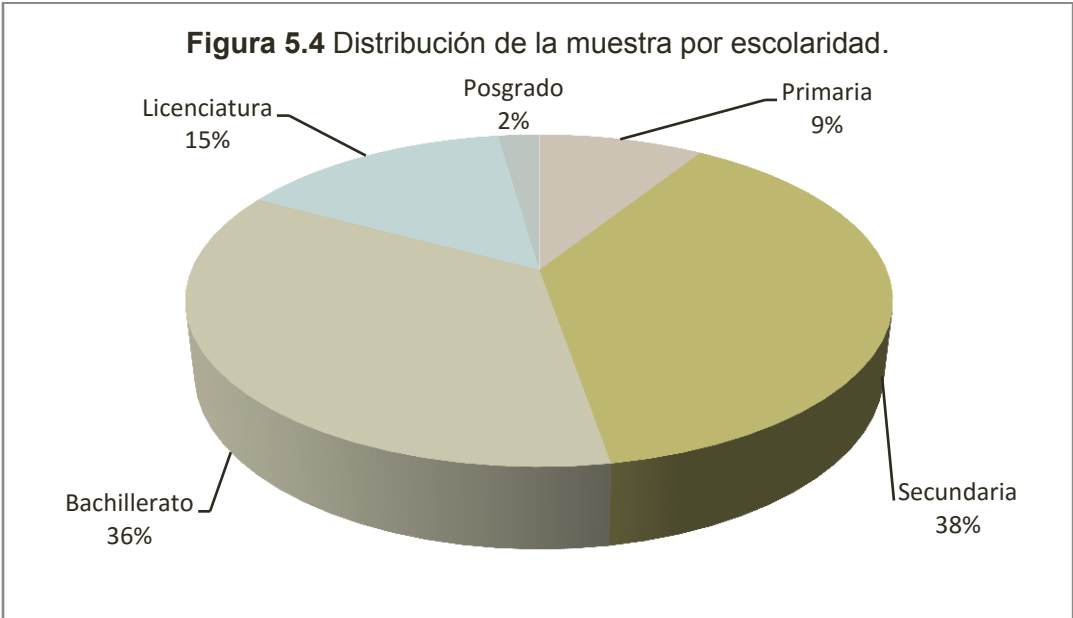
En cuanto a sexo el 43% son de sexo femenino (95 mujeres) y 57% masculino (127 hombres) como se puede ver en la figura 5.2



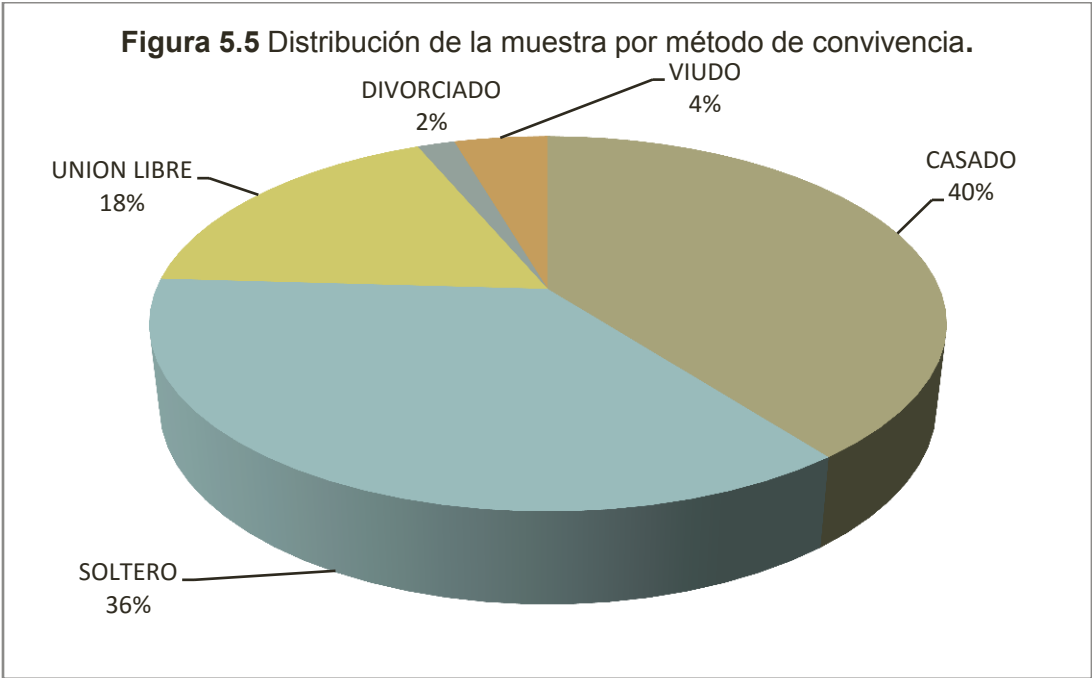
En la organización existen tres turnos, 67% trabajadores pertenecen al turno matutino, 25% turno vespertino y el 8% el horario mixto, tal como se muestra en la figura 5.3



El Nivel de escolaridad, se agrupo en cinco categorías, en los cuales el 9% pertenecen a nivel primaria, el 38% a nivel secundaria, nivel bachillerato 36%, licenciatura 15% y posgrado el 2%. Como se muestra en la figura 5.4.



La distribución de la variable situación civil es la siguiente: 87 casados que representa el 40%, 80 trabajadores solteros que equivale al 36%, 39 en unión libre que es el 18%, 4 personas divorciados que es el 4% años y 10 trabadores viudos que es el 2% como se muestra en la figura 5.5



Estadística Inferencial

5.2 Confiabilidad Alpha de Cronbach de las escalas de medición.

5.2.1 Confiabilidad de la escala de Clima Social Organizacional.

En la Tabla 5.1 se observa que los valores de Alpha de Cronbach más bajos de la Escala de Clima Social Organizacional corresponden a los factores F4 Indicador de Cambio ($\alpha=.446$), por lo tanto este factor se eliminará de los análisis posteriores y F2 Aspectos Físicos ($\alpha=.696$). Por lo contrario, los puntajes más altos del Alpha de Cronbach fueron en los factores de F1 Clima Aspectos Positivos ($\alpha=.893$) y F3 Normatividad ($\alpha=.783$).

Tabla 5.1 Confiabilidad de la Escala de Clima Social Organizacional adaptada y validada para población mexicana (García et al., 2014).

Factores	Reactivos	Confiabilidad Alpha de Cronbach
F1 Aspectos Positivos	9	.893
F2 Aspectos Físicos	3	.696
F3 Normatividad	4	.783
F4 Indicador de Cambio	2	.446
Clima Social Organizacional Global	18	.843

5.2.2 Confiabilidad de la escala de Percepción de Restauración Psicológica.

En la Tabla 5.2 se observa los valores de Alpha de Cronbach más bajos de la escala de Percepción de Restauración Psicológica corresponden al factor F3 coherencia ($\alpha=.596$) por lo tanto se eliminará de los análisis posteriores. Por lo contrario, el puntaje más alto de confiabilidad corresponde al factor F4 de compatibilidad ($\alpha=.862$).

Tabla 5.2 Confiabilidad de la escala de Percepción de Restauración Psicológica (Harting, 2003).

Factores	Reactivos	Alpha de Cronbach
F1 Abstracción	5	.816
F2 Fascinación	8	.643
F3 Coherencia	4	.596
F4 Compatibilidad	9	.862
Restauración Psicológica Global	26	.819

5.3 Estadísticas descriptivas de las escalas de medición.

5.3.1 Estadísticas descriptivas de Clima Social Organizacional.

En la Tabla 5.3 se observa la puntuación media más alta identificada en el F2 Aspectos Físicos (\bar{x} = 4.02), de forma contraria la media más baja es en el F1 Aspectos Positivos (\bar{x} = 3.59).

Tabla 5.3 Estadísticas descriptivas de la Escala de Clima Social Organizacional adaptada y validada para población mexicana (García et al., 2014).

Clima Social Organizacional	\bar{x}	Desviación Estándar	Valor Mínimo	Valor Máximo
F1 Aspectos Positivos	3.59	0.99	1	6
F2 Aspectos Físicos	4.02	0.96	1	6
F3 Normatividad	3.97	1.04	1	6

5.3.2 Estadísticas descriptivas de la escala de Percepción de Restauración Psicológica.

En la Tabla 5.4 se observa la puntuación media más alta en el factor F4 compatibilidad (media= 3.55), de manera contraria la media más baja se ubica en F1 Abstracción (media=2.73)

Tabla 5.4 Estadísticas descriptivas de la escala de Percepción de Restauración Psicológica.

Percepción de Restauración Psicológica.	\bar{x}	Desviación estándar	Valor mínimo	Valor máximo
F1 Abstracción	2.73	0.96	1	5
F2 Fascinación	3.46	0.79	1	5
F4 Compatibilidad	3.55	0.79	1	5

5.4 Relación de Clima Social Organizacional y Restauración Psicológica: resultados del análisis de correlación de Pearson

Los resultados presentados en la Tabla 5.5 indican a los tres factores de Clima Social Organizacional correlacionados positiva y significativamente con los tres factores de Restauración Psicológica. La correlación de Pearson más alta se identificó entre el F1 Aspectos Positivos ($r=.497$; $p=.01$) con la Restauración Psicológica Global lo cual significa,

trabajadores, percibiendo una mayor Restauración Psicológica que renueva sus recursos y capacidades mentales al momento de la fatiga por una tarea continua también percibirá mayor apoyo de los directivos de la empresa, mejor integración y que tiene mejores estímulos para el trabajo.

La siguiente correlación significativa se identificó ente el F1 aspectos positivos del clima con el F2 Fascinación ($r=.445$; $p=.01$) es decir, el trabajador percibe una mayor atención sin esfuerzo a consecuencia de los objetos del ambiente, y también percibe mayores aspectos positivos del clima social organizacional, es decir se siente con mayor apoyo recibido, la integración y el estímulo recibido de la dirección de la empresa. La correlación más baja fue entre el F2 Aspectos Físicos ($r=.186$; $p=.01$) y F1 Abstracción lo cual indica, a mayor percepción de autonomía en la toma de decisiones del trabajador y una planeación mejor de su trabajo, también mayor será la liberación mental requerida en la atención dirigida para tareas y podrán liberarse fácilmente del contenido mental rutinario.

También se identificó una correlación estadísticamente significativa entre el factor global de clima social y el factor global de Restauración Psicológica ($r=.476$; $p=.01$) indicando una percepción de trabajo actual descrita de forma más favorable cuando se asocia a la presencia de un ambiente restaurador reduciendo la fatiga, renueva los recursos y capacidades del individuo.

Tabla 5.5 Relación entre Clima Social Organizacional y Restauración Psicológica.

Restauración Psicológica	Clima social organizacional			
	F1 Aspectos Positivos	F 2 Aspectos Físicos	F3 Normatividad	Clima Social Organizacional
F1 Abstracción	.216**	.186**	.187**	.235**
F2 Fascinación	.445**	.337**	.225**	.393**
F4 Compatibilidad	.384**	.252**	.282**	.359**
Restauración Psicológica Global	.497**	.348**	.361**	.476**

Nota. * $P \leq .05$; ** $P \leq .01$.

5.5 Relación de clima social organizacional y variables sociodemográficas: resultados del análisis de correlación de Pearson.

Los resultados presentados en la Tabla 5.6 muestran que existen correlaciones negativas estadísticamente significativas entre los tres factores de clima social organizacional y las variables sociodemográficas de edad, estudios y antigüedad laboral en la organización. Específicamente identificamos lo siguiente:

- El F1 Aspectos Positivos de Clima Social Organizacional se relaciona negativa y significativamente a la edad ($r = -.192$; $p = .01$) y al nivel de estudios de los trabajadores ($r = -.165$; $p = .05$) lo que indica que cuanto más edad y escolaridad tienen los trabajadores su percepción del clima social organizacional es menos favorable.
- El F2 Aspectos Físicos de Clima Social Organizacional está asociado negativa y significativamente a la escolaridad ($r = -.209$; $p = .01$) y la antigüedad en la organización ($r = -.204$; $p = .01$) lo que indica que la percepción de los aspectos físicos en el trabajo son menos favorables cuando el trabajador tiene mayor escolaridad y antigüedad en la organización.
- El F3 Normatividad de Clima Social Organizacional se relaciona negativa y significativamente a la edad ($r = -.286$; $p = .01$), al nivel de estudios de los trabajadores ($r = -.166$; $p = .05$) y a la antigüedad en la organización ($r = -.213$; $p = .01$) lo que indica que cuanto más edad, escolaridad y antigüedad en la empresa los trabajadores les es más difícil atenerse a las reglas y políticas de la empresa y acostumbrarse a su rutina diaria.

Tabla 5.6. Coeficiente de correlación de Pearson entre los factores de Clima Social Organizacional y las Variables Sociodemográficas

Variables Sociodemográficas	F1 Aspectos Positivos	F2 Aspectos Físicos	F3 Normatividad	Clima Social Organizacional Global
Edad	-.192**	-0.129	-.286**	-.231**
Escolaridad	-.165*	-.209**	-.166*	-.235**
Antigüedad en la organización	-0.131	-.204**	-.213**	-.187**

Nota. * $P \leq .05$; ** $P \leq .01$.

5.6 Relación entre clima social organizacional y sexo: resultados del análisis t de Student

En la tabla 5.7 se muestran los resultados de la prueba t de Student entre los factores de Clima Social Organizacional con la variable sexo.

Únicamente se identificó una asociación significativa entre el F2 Aspectos físicos del clima con sexo ($t=-.91$, $gl=130$, $p=.02$). Esto indica a los hombres percibiendo de forma más favorable los aspectos físicos del ambiente laboral.

En estos resultados se puede observar que no existen diferencias estadísticamente significativas entre el Clima Social organizacional global ($t= -2.34$, $p=.14$), el F1 aspectos positivos ($t= -1.96$, $p=.35$) y el F3 Normatividad ($t= -2.72$, $p= .12$) con sexo.

Tabla 5.7 Análisis t-Student entre Clima Social Organizacional y sexo.

Factores de Clima Social Organizacional	Mujeres			Hombres			\bar{x}	t	Gl	p
	\bar{x}	DS	n	\bar{x}	DS	n				
F1. Aspectos positivos	3.44	.92	90	3.71	1.03	125	3.5	-1.96	130	.35
F2. Aspectos Físicos	3.95	.83	92	4.07	1.04	126	3.5	-.91	130	.02
F3. Normatividad	3.74	.96	93	4.12	1.07	127	3.5	-2.72	130	.12
Clima Social Organizacional global	3.66	.76	89	3.93	.88	125	3.5	-2.34	130	.14

Nota. DS= desviación estándar.

5.7 Relación entre Clima Social Organizacional y Turno: resultados del análisis de la varianza.

En la Tabla 5.8 se observa el factor de Clima Social Organizacional global asociado significativamente con la variable turno.

Específicamente, se identifica el factor de Aspectos Positivos donde existe una relación significativa con el turno ($F=4.324$; $p=.014$). Estos resultados indican a los empleados del turno matutino ($\bar{x}=3.73$) y vespertino ($\bar{x}=3.60$), percibiendo un ambiente en donde se sienten mejor motivados por la dirección, comparativamente con el turno mixto ($\bar{x}=3.27$). También se

observa la existencia de una relación significativa entre el Clima Social Organizacional Global y el turno ($F=3.041$; $p=.050$). Estos resultados indican a los empleados del turno matutino ($\bar{x}=3.90$) y vespertino ($\bar{x}=3.90$), percibiendo de igual forma un ambiente de trabajo mejor de forma general comparativamente con el turno mixto ($\bar{x}=3.58$).

Tabla 5.8 Relación entre Restauración Psicológica y turno: resultados del análisis de la varianza.

Clima Social Organizacional	Turno	N	\bar{x}	DE	F	p
F1 Aspectos Positivos	matutino	142	3.73	1.02	4.324	.014
	vespertino	19	3.60	.82		
	mixto	55	3.27	.91		
	Total	216	3.60	.99		
F2 Aspectos Físicos	matutino	145	4.08	.97	1.406	.247
	vespertino	19	4.12	.98		
	mixto	55	3.84	.92		
	Total	219	4.02	.96		
F3 Normatividad	matutino	144	4.05	1.10	2.145	.120
	vespertino	19	4.07	.92		
	mixto	55	3.72	.91		
	Total	221	3.97	1.04		
Clima Social Organizacional Global	matutino	141	3.90	.88	3.041	.050
	vespertino	19	3.90	.74		
	mixto	55	3.58	.73		
	Total	215	3.82	.84		

Nota. DE= desviación estándar.

5.8 Relación entre Clima Social Organizacional y estudios: resultados del análisis de la varianza.

En la tabla 5.9 se observa el factor de Clima Social Organizacional global y la variable estudios están relacionados significativamente con la variable estudios. A continuación se describe detalladamente:

- El F1 Aspectos Positivos se asocia significativamente a la variable estudios ($F=2.565$; $p=.039$). Estos resultados indican los trabajadores con estudios de primaria perciben mayor apoyo de la dirección y de sus compañeros ($\bar{x}=4.09$) a diferencia del nivel posgrado ($\bar{x}=3.09$).
- El F1 Aspectos Físicos se asocia significativamente a la variable estudios ($F=4.334$; $p=.002$). Estos resultados indican los trabajadores con estudios de primaria ($\bar{x}=4.54$)

perciben que la organización motiva a ser autónomos y tomar decisiones, este clima estimula más la eficiencia en su trabajo a diferencia del nivel posgrado ($\bar{x}=3.67$).

- Por último factor de Clima Social Organizacional global se relaciona significativamente con la variable estudios ($F= 4.127$; $p= 0.003$). Indicando en los trabajadores de nivel primaria ($\bar{x}=4.34$) un ambiente laboral óptimo, en contraste con el nivel posgrado ($\bar{x}= 3.29$).

Tabla 5.9 Relación entre Clima Social Organizacional y estudios: resultados del análisis de la varianza.

Clima Social Organizacional	Estudios	N	\bar{x}	DE	F	p
F1 Aspectos Positivos	Primaria	19	4.09	.87	2.565	0.039
	Secundaria	83	3.70	.96		
	Preparatoria	78	3.40	1.08		
	Licenciatura	32	3.59	.87		
	Posgrado	5	3.09	.75		
	Total	217	3.60	1.00		
F2 Aspectos Físicos	Primaria	18	4.54	.75	4.334	0.002
	Secundaria	85	4.22	1.05		
	Preparatoria	79	3.74	.90		
	Licenciatura	33	3.98	.79		
	Posgrado	5	3.67	.82		
	Total	220	4.03	.96		
F3 Normatividad	Primaria	20	4.41	1.03	1.712	0.148
	Secundaria	85	4.05	1.04		
	Preparatoria	79	3.88	1.00		
	Licenciatura	33	3.79	1.09		
	Posgrado	5	3.50	1.25		
	Total	222	3.97	1.04		
Clima Social Organizacional Global	Primaria	18	4.34	.77	4.127	0.003
	Secundaria	83	3.96	.85		
	Preparatoria	78	3.63	.81		
	Licenciatura	32	3.72	.79		
	Posgrado	5	3.29	.66		
	Total	216	3.82	.84		

Nota. DE= desviación estándar.

5.9 Relación entre Clima Social Organizacional y situación civil: resultados del análisis de la varianza

En la tabla 5.10 se observa, que no hay relaciones estadísticamente significativa entre Clima Social Organizacional y la variable situación civil.

Tabla 5.10. Relación entre Restauración Psicológica y situación civil: resultados del análisis de la varianza.

Clima Social Organizacional	Situación Civil	N	\bar{x}	DE	F	p
F1 Aspectos Positivos	Casado	86	3,56	0,95	1.240	.297
	Soltero	79	3,67	0,98		
	Unión Libre	36	3,73	1,06		
	Divorciado	4	3,19	1,02		
	Viudo	10	3,03	1,27		
	Total	215	3,6	1		
F2 Aspectos Físicos	Casado	86	4	0,98	1.020	.398
	Soltero	80	4,05	0,95		
	Unión Libre	38	4,14	0,92		
	Divorciado	4	3,92	1,2		
	Viudo	10	3,47	0,95		
	Total	218	4,02	0,96		
F3 Normatividad	Casado	87	3,93	1,01	.968	.426
	Soltero	80	3,99	1,05		
	Unión Libre	39	4,16	1,16		
	Divorciado	4	3,38	1,36		
	Viudo	10	3,63	0,63		
	Total	220	3,97	1,05		
Clima Social Organizacional Global	Casado	85	3,79	0,8	1.437	.223
	Soltero	79	3,84	0,82		
	Unión Libre	36	4,01	0,93		
	Divorciado	4	3,56	1,07		
	Viudo	10	3,33	0,87		
	Total	214	3,82	0,84		

Nota. DE= desviación estándar.

5.10 Relación de Restauración Psicológica y las variables sociodemográficas: resultados del análisis de correlación de Pearson.

En la Tabla 5.11 se muestran las correlaciones existentes entre los tres factores de Restauración Psicológica y las variables clasificatorias de edad, estudios y antigüedad laboral en la organización.

Únicamente se identificó una relación negativa estadísticamente significativa entre el factor F2 Fascinación con la variable antigüedad laboral ($r=-.140$; $p=.05$) indicando entre mayor es el tiempo del trabajador en su labor dentro de la empresa pone menor atención sin esfuerzo a los objetos del ambiente.

En estos resultados se puede observar la no existencia de diferencias estadísticamente significativas entre los factores F1 Abstracción, F4 Compatibilidad y el global de Restauración Psicológica con las variables clasificatorias de edad, escolaridad y antigüedad laboral.

Tabla 5.11 Coeficiente de Correlación Producto Momento de Pearson entre los factores de Restauración Psicológica y las Variables Clasificadoras.

Variables sociodemográficas	F 1 Abstracción	F2 Fascinación	F4 Compatibilidad	Restauración Psicológica Global
Edad	-.052	-.119	.054	-.011
Estudios	.005	-.039	-.034	-.039
Antigüedad laboral	-.115	-.140*	-.010	-.096

Nota. *P \leq .05; ** P \leq .01.

5.11 Relación entre Restauración Psicológica y sexo: resultados del análisis t de Student.

En la Tabla 5.12 se muestran los resultados de la prueba t de Student entre los factores de Restauración Psicológica con la variable sexo.

Se puede observar la falta de existencia de diferencias estadísticamente significativas entre el global de Restauración Psicológica ($t= .45$, $gl= p=.91$), el F1 Abstracción ($t=1.70$, $gl=217$ $p=.83$), el F2 Fascinación ($t= .40$, $gl=213$ $p= .30$), por último en el F4 Compatibilidad ($t= .35$, $gl=214$ $p= .81$).

Tabla 5.12 Prueba T-Student. De Restauración Psicológica.

Factores de Restauración Psicológica	Mujeres			Hombres			\bar{x}	t	gl	p
	\bar{x}	DS	n	\bar{x}	DS	n				
F1. Abstracción	2.86	.98	92	2.63	.95	127	3	1.70	217	.91
F2. Fascinación	3.48	.76	89	3.44	.80	126	3	.40	213	.83
F4. Compatibilidad	3.56	.76	90	3.52	.82	126	3	.35	214	.30
Restauración Psicológica global	3.27	.53	87	3.23	.51	124	3	.45	209	.81

Nota. DE= desviación estándar.

5.12 Relación entre Restauración Psicológica y turno: resultados del análisis de la varianza.

En la tabla 5.13 se observa el factor de Restauración Psicológica global está asociado significativamente con la variable turno.

Específicamente, se identifica el factor de Restauración Psicológica global relacionado significativamente al turno ($F=3.378$; $p=.036$). Estos resultados indican como los empleados del turno matutino ($\bar{x}=3.32$), perciben estar en un ambiente, el cual demanda un mínimo de distracción o algún grado de aislamiento, comparativamente con el turno vespertino ($\bar{x}=3.17$) y turno mixto ($\bar{x}=3.11$).

Tabla 5.13. Relación entre Restauración Psicológica y turno: resultados del análisis de la varianza.

Restauración Psicológica	Turno	N	\bar{x}	DE	F	p
F1 Abstracción	matutino	146	2.78	.99	.749	.474
	vespertino	19	2.76	.76		
	mixto	55	2.59	.98		
	Total	220	2.73	.97		
F2 Fascinación	matutino	142	3.55	.78	2.469	.087
	vespertino	19	3.29	.78		
	mixto	55	3.30	.79		
	Total	216	3.46	.79		
F4Compatibilidad	matutino	144	3.60	.77	1.192	.306
	vespertino	19	3.44	.84		
	mixto	54	3.42	.84		
	Total	217	3.54	.79		
Restauración Psicológica Global	matutino	139	3.32	.51	3.378	.036
	vespertino	19	3.17	.42		
	mixto	54	3.11	.55		
	Total	212	3.25	.52		

Nota. DE= desviación estándar.

5.13 Relación entre Restauración Psicológica y escolaridad: resultados del análisis de la varianza.

En la tabla 5.14 se observa el factor F1 Abstracción y el factor de Restauración Psicológica global están relacionados significativamente con la variable estudios. A continuación se describe detalladamente:

- El factor F1 abstracción se asocia significativamente a la variable estudios ($F=3.828$; $p=.005$). Estos resultados indican, la experiencia de estar alejado o en un cambio de escenario es más favorable en el personal con estudios de posgrado ($\bar{x}=3.76$) comparativamente con los de estudios nivel bachillerato ($\bar{x}=2.60$).
- El factor global de Restauración Psicológica se relaciona significativamente con la variable estudios ($F= 3.211$; $p= 0.014$). Por lo tanto los trabajadores de nivel posgrado ($\bar{x}=3.61$) perciben un entorno laboral como una experiencia restauradora, en contraste con el nivel bachillerato ($\bar{x}= 3.14$).

Tabla 5.14. Relación entre Restauración Psicológica y estudios: resultados del análisis de la varianza.

Restauración Psicológica	Estudios	N	\bar{x}	DE	F	p
F1 Abstracción	Primaria	20	3.27	0.85	3.828	0.005
	Secundaria	84	2.62	0.98		
	Preparatoria	79	2.60	0.97		
	Licenciatura	33	2.82	0.798		
	Posgrado	5	3.76	0.82		
	Total	221	2.73	0.97		
F2 Fascinación	Primaria	19	3.66	0.62	0.746	0.562
	Secundaria	82	3.49	0.75		
	Preparatoria	78	3.37	0.85		
	Licenciatura	33	3.56	0.73		
	Posgrado	5	3.45	1.35		
	Total	217	3.47	0.79		
F4 Compatibilidad	Primaria	19	3.90	0.70	2.325	0.058
	Secundaria	84	3.55	0.83		
	Preparatoria	78	3.38	0.82		
	Licenciatura	32	3.70	0.58		
	Posgrado	5	3.87	0.89		
	Total	218	3.55	0.80		
Restauración Psicológica global	Primaria	19	3.54	0.49	3.211	0.014
	Secundaria	80	3.24	0.53		
	Preparatoria	77	3.14	0.50		
	Licenciatura	32	3.33	0.47		
	Posgrado	5	3.61	0.76		
	Total	213	3.25	0.52		

Nota. DE= desviación estándar

5.14 Relación entre Restauración Psicológica y situación civil: resultados del análisis de la varianza.

En la tabla 5.15 se observa la ausencia de relaciones estadísticamente significativas entre Restauración Psicológica y la variable situación civil.

Tabla 5.14. Relación entre Restauración Psicológica y situación civil: resultados del análisis de la varianza.

Restauración Psicológica	Situación Civil	N	\bar{x}	DE	F	p
F1 Abstracción	Casado	86	2.61	.99	1.120	.348
	Soltero	80	2.72	1.01		
	Unión Libre	39	2.91	.79		
	Divorciado	4	3.20	1.66		
	Viudo	10	3.02	.70		
	Total	219	2.73	.97		
F2 Fascinación	Casado	84	3.46	.79	2.108	.081
	Soltero	80	3.50	.82		
	Unión Libre	39	3.66	.67		
	Divorciado	3	2.83	1.04		
	Viudo	9	2.94	.71		
	Total	215	3.48	.79		
F4 Compatibilidad	Casado	84	3.65	.78	.860	.489
	Soltero	79	3.48	.85		
	Unión Libre	39	3.57	.68		
	Divorciado	4	3.06	1.22		
	Viudo	10	3.54	.67		
	Total	216	3.56	.79		
Restauración Psicológica Global	Casado	82	3.27	.49	.294	.882
	Soltero	79	3.22	.54		
	Unión Libre	38	3.32	.48		
	Divorciado	3	3.19	1.25		
	Viudo	9	3.20	.57		
	Total	211	3.26	.52		

Nota. DE= desviación estándar.

5.15 Efecto de la Restauración Psicológica en el clima social organizacional: Resultados del análisis de regresión lineal múltiple.

De acuerdo con los resultados del análisis de regresión lineal múltiple presentados en la Tabla 5.15 se identifica que los factores de la variable Restauración Psicológica tienen un efecto significativo en el clima social organizacional.

Específicamente, los resultados indican que el F2 Fascinación ($\beta=.336$; $p\leq.001$) y el F4 Compatibilidad ($\beta=.158$; $p\leq .05$) tienen un efecto significativo en el F1 correspondiente a los

Aspectos Positivos del Clima Social Organizacional. En este resultado se obtuvo un valor de $R=.485$ ($p\leq .001$) con un porcentaje de varianza explicada ajustada del 22.4%. Estos resultados nos indican cuando el trabajador presenta una atención sin esfuerzo (F2 Fascinación) y por ende un ajuste con sus propios intereses y las demandas, atribuyéndose el ambiente (F4 Compatibilidad) su percepción de los aspectos positivos del clima es más favorable.

En el F2 Fascinación ($\beta=.279$; $p\leq .05$) tienen un efecto significativo en el F2 correspondiente a los Aspectos Físicos del Clima Social Organizacional. En este resultado se obtuvo un valor de $R = .356$ ($p\leq .001$) con un porcentaje de varianza explicada ajustada del 11.4%. Estos resultados indican cuando el trabajador presenta atención sin esfuerzo (F2 Fascinación) su percepción de los Aspectos Físicos del clima es favorable teniendo una mejor motivación para realizar su trabajo con iniciativa eficazmente.

En el F4 Compatibilidad ($\beta=.189$; $p\leq .05$) tienen un efecto significativo en el F3 correspondiente a Normatividad del Clima Social Organizacional. En este resultado se obtuvo un valor de $R = .307$ ($p\leq .001$) con un porcentaje de varianza explicada ajustada del 8.2%. Estos resultados indican cuando el trabajador se ajusta a las demandas impuestas por el ambiente que le ayudan a cumplir sus propósitos personales (F3 Compatibilidad) su percepción de Normatividad del clima no requiere mayor control de los jefes hacia los empleados, permitiendo que ellos realicen su rutina diaria sin demasiada supervisión.

Por último en el F1 Abstracción ($\beta=.138$; $p\leq .05$), el F2 Fascinación ($\beta=.274$; $p\leq .001$) y el F4 Compatibilidad ($\beta=.160$; $p\leq .05$) tienen un efecto significativo en el Global de Clima Social Organizacional. En este resultado se obtuvo un valor de $R = .446$ ($p\leq .001$) con un porcentaje de varianza explicada ajustada del 18.8%. Estos resultados indican cuando el trabajador presenta un cambio de escenario ya sea físico o psicológico el cual permite la liberación de la actividad mental (F1 Abstracción) una atención sin esfuerzo (F2 Fascinación) y que existe un ajuste entre la persona y las demandas que impone el ambiente (F4 Compatibilidad) su percepción del entorno de trabajo actual es mejor; y es más fácil de describir, comparar y examinar los determinantes del clima tanto grupal como individualmente.

Tabla 5.15 Resultados del análisis de regresión lineal múltiple.

Variable independiente: Restauración Psicológica	Variable dependiente: Clima Social Organizacional			
	F1 Aspectos Positivos	F2 Aspectos Físicos	F3 Normatividad	Clima Organizacional Global
F1 Abstracción	.106	.110	.114	.138*
F2 Fascinación	.336***	.279*	.094	.274**
F4 Compatibilidad	.158*	.054	.189*	.160*
R	.485***	.356***	.307***	.446***
R ²	.236***	.127***	.094***	.199***
R ² Ajustada	.224***	.114***	.082***	.188***

CAPÍTULO 6

Discusión, Conclusiones, Sugerencias y Limitaciones



*Antes, en todas estas cosas somos más que vencedores
por medio de aquel que nos amó.*

(Romanos 8:37)

CAPÍTULO SEIS

Discusión

El ser humano en su vida cotidiana se mueve en varios escenarios, la escuela, el hogar, el trabajo, este último sin duda el lugar donde pasa mayor parte del tiempo en el día, y es de gran importancia el empeño en mejorar cada vez más el ambiente el cual, se está sumergido todo ese tiempo, al igual el desarrollar estrategias para lograr esa mejora en el ambiente laboral, tales como hacer uso de lo restaurador que resulta la naturaleza, (Castillo y Ríos, 2011).

Con esta investigación, se observó la carencia de estudios para abordar Clima Organizacional y Restauración Psicológica juntas, encontrándose la relación existente entre ambas variables, comprobando nuestras hipótesis.

El presente estudio, tuvo como objetivo conocer la relación que existe entre el Clima Social Organizacional y la Restauración Psicológica en una empresa mexicana, y así contribuir al conocimiento de la relación entre el Clima Social Organizacional y los factores de Restauración Psicológica. Se correlacionaron los 4 factores de Restauración Psicológica con los 3 factores y un Indicador de Clima, encontrándose una relación estadísticamente significativa y positiva entre Clima Social Organizacional y Restauración Psicológica, indicando a mayor percepción de Restauración Psicológica mejora el Clima Social Organizacional en el lugar de trabajo. Como lo ha señalado García en 2014 en su investigación sobre Restauración Psicológica, como en las organizaciones donde se perciben Restauración Psicológica, se valora de manera positiva el ambiente físico laboral y el Clima Social Organizacional, en contraste con las organizaciones donde no perciben Restauración Psicológica, observan lo contrario sobre el Clima, por lo tanto, confirmamos con nuestra investigación la relación positiva y significativa entre ambas variables.

Con esta investigación se comprueba la hipótesis principal de este estudio, la cual plantea que existe relación positiva entre el Clima Social Organizacional con sus tres factores, Aspectos Físicos, Aspectos Positivos, Normatividad con los tres factores de Restauración Psicológica (Abstracción, Fascinación y Compatibilidad). Estos resultados coinciden con los obtenidos por Ortega, García y Lozano en 2014 (en Uribe, 2015), se enfocaron en el campo de la psicología ambiental para describir un estudio relacionado entre la percepción de ambientes restauradores y desgaste ocupacional. La importancia del acceso ambiental

proporciona una percepción de un ambiente de trabajo agradable y placentero para disminuir los efectos nocivos del estrés. Los beneficios emocionales de la percepción de un ambiente restaurador forman parte del clima organizacional percibido y cobra importancia cuando se comprueba el desgaste ocupacional y su relación con factores de riesgo se asocian de manera significativa con factores que no favorecen ambientes restauradores.

Otras de nuestras hipótesis fue saber si existe relación estadísticamente significativa entre Clima Social Organizacional y las variables clasificatorias; y Restauración Psicológica con las mismas, esto se obtuvo mediante la aplicación de dos instrumentos la Escala de Clima Social Organizacional adaptada y validada para población mexicana de Moos (García, et al., 2014) y de la Escala de Percepción de Restauración Psicológica (Harting, 2003). Se encontraron diferencias estadísticamente significativas con los factores de Clima Social Organizacional en sus diferentes puntajes y las variables clasificatorias, también en los factores de Percepción de Restauración Psicológica con las variables clasificatorias.

A partir del análisis de Correlación Producto Momento de Pearson y los análisis de varianza One–Way Anova entre los factores de Clima Social Organizacional y las variables sociodemográficas se obtuvieron las siguientes relaciones:

Respecto a la relación entre los tres factores de Clima Social Organizacional (Aspectos Positivos, Aspectos Físicos y Normatividad) y la variable sexo, se identificó una asociación significativa entre el F2 Aspectos físicos del clima con sexo ($p=.02$). Indicando como las hombres perciben de forma más favorable los aspectos físicos del ambiente laboral se sienten con autonomía y realizan con mayor planeación y eficiencia su trabajo, confirmando de esta forma las observaciones de otras investigaciones, en las cuales los varones se sienten con una mejor autoestima y mayor autonomía en comparación con las mujeres (Rodríguez, 2005). Sin embargo en Flores, Ríos y Saenz (2003), las mujeres tienden a percibir una percepción del Clima Laboral más positivo, pues en esta investigación reportaron una percepción de autonomía, estructura, reconocimiento y recompensa.

En la relación de Clima Social Organizacional y escolaridad, encontramos que el F1 Aspectos Físicos se asocia significativamente a la variable estudios ($p=.002$). Señalando, como los trabajadores con estudios de primaria ($\bar{x}=4.54$) perciben a la organización, la cual los motiva a ser autónomos y tomar decisiones, este clima estimula más la eficiencia en su trabajo, comparativamente con los de nivel posgrado ($\bar{x}=3.67$), lo cual concuerda con lo

investigado por Guzmán (2013), reporta tener medias más altas en nivel secundaria, a diferencia del nivel de estudio en posgrado, indica como las personas con un nivel más alto de estudios perciben ser menos autónomos, por tal motivo suelen estar menos satisfechos y restaurados psicológicamente, recordando como el Clima está relacionado con estas variables, de tal modo el nivel escolar de primaria, secundaria y bachillerato, tienden a percibir una Clima Social más positivo, contrariamente a los de licenciatura y posgrado, perciben mayores detalles y están más susceptibles a demandar un Clima Social Organizacional más positivo.

Herrera (2005) realizó un estudio titulado "Factores que afectan el Clima Organizacional en una empresa de la industria metal-mecánica" con el objetivo de determinar cuáles factores del clima organizacional repercuten de forma negativa o positiva en el desenvolvimiento del empleado, Herrera menciona algunos de los aspectos implicados de forma positiva son: el compañerismo, ambiente de trabajo, relación jefe - trabajador, sentimientos hacia el trabajo; y por el contrario, en forma negativa se posicionó la satisfacción laboral, prestaciones, seguridad y apoyo. Herrera también señaló la existencia de factores, los cuales no repercuten en el clima, como la comunicación, el horario de trabajo y las instalaciones. Por el contrario, en esta investigación la variable turno, si influye significativamente en la percepción del Clima Social Organizacional, pues se identificó una relación entre F1 Aspectos Positivos con el turno matutino y vespertino, a diferencia del turno mixto, junto con el Clima Social Organizacional Global, observándose el mismo patrón, con esto se plantea, como el turno mixto no permite al empleado tener una buena percepción de los Aspectos Positivos y del Clima Social Organizacional en general, pues atribuimos esto, de tal manera, al trabajador le es difícil adaptarse a dos turnos a la vez, deben adecuarse a dos percepciones de Clima diferentes, en comparación con los empleados fijos en turno matutino y vespertino.

En la relación de Restauración Psicológica con las variables sociodemográficas se pudieron observar los siguientes supuestos.

Kaplan y Kaplan (1989, en Martínez, 2010) mencionan a la Restauración Ambiental como el proceso de recuperación de la atención, éste se logra a través de los beneficios de los ambientes restauradores y de acuerdo con la teoría de la Restauración de la atención, ocurre al considerar cuatro factores, las situaciones donde implican distancia psicológica de los aspectos propios de su rutina y el requerimiento de la atención dirigida (abstracción), la

atención sin esfuerzo desarrollada por los objetos del ambiente (fascinación), la inmersión en un ambiente físico o conceptual coherente, llegue a ser de alcance suficiente para propiciar y sostener la exploración (coherencia), y la congruencia entre las inclinaciones y los propósitos personales, las ayudas ambientales para las actividades previstas, y las demandas ambientales para la acción (compatibilidad). Es importante señalar que dichos factores son de suma importancia, al ser las cualidades de las transacciones existentes entre la persona y el ambiente donde se desenvuelve, por lo tanto deben estudiarse solamente en su interacción, al no existir el ambiente o la persona en aislamiento (Hartig, 2001).

Con base a lo anteriormente expuesto, sobre los factores de Restauración Psicológica en el área organizacional se puede discutir lo siguiente.

En cuanto a la relación entre Restauración Psicológica y las variables sociodemográficas, en esta investigación se encontró que la antigüedad laboral tiene una relación estadísticamente negativa con el F2 Fascinación, es decir, entre mayor es el tiempo del empleado, trabajando dentro de la empresa, pone menor atención sin esfuerzo a los objetos del ambiente, es decir, cuando la persona ya conoce detalladamente el lugar, por tal motivo no genera una fascinación, como lo menciona Kaplan y Kaplan (1995, en Lozano, 2010) es la recuperación de la capacidad de atención directa, la cual se logra mediante la exposición a estímulos donde inciten la contemplación y evocación de la fascinación, ya sea a través de ventanas, cuadros o imágenes fotográficas, contrariamente lo que sucede en esta empresa, por tanto carece de ciertos estímulos.

Los resultados obtenidos al comparar nivel de estudios con los factores de Restauración Psicológica, se observó en el nivel posgrado, existe una asociación significativa con el F1 Abstracción, mostrando a los trabajadores de nivel posgrado, perciben sentirse alejados de su contenido mental rutinario. Hartig, y Staats (2006 en Lozano, 2010) mencionan sobre este alejamiento, como involucra un ajuste físico conceptualmente diferente de su ambiente diario, lográndose cuando la persona se dirige hacia un nuevo ambiente con potencial restaurativo, este distanciamiento no implica alejarse del ambiente cotidiano, solo basta con un cambio en la dirección de la mirada.

Nuevamente se observó en el nivel posgrado hay una relación significativa con el global de la Restauración Psicológica, es decir, perciben un entorno laboral como una experiencia restauradora, éste proceso de recuperación de la atención, se logra a través de los factores

del entorno, para identificar un lugar como restaurador es Estar alejado, vincula a un cambio de escenario y experiencia de la vida cotidiana, Extensión, refiere a las propiedades de conexión y alcance en los entornos, Fascinación es la capacidad de los ambientes para sostener involuntariamente la atención, sin demandar esfuerzo alguno, y Compatibilidad, implica el grado de ajuste entre las características de los escenarios y los propósitos e inclinaciones de las personas (Kaplan y Kaplan., 1989, en Martínez, 2010).

Asimismo, los ambientes que contienen estas cuatro características en suficiente grado se consideran como ambientes restauradores. Así, cuando dichas cualidades caracterizan la transacción entre la persona y el ambiente en un cierto plazo, la Restauración puede pasar por varias etapas, agrupadas en dos categorías: la recuperación de la atención y la reflexión (Herzog et al., 1997, en Lozano, 2010).

En cuanto a la relación con la variable horario, se obtuvo que en el horario matutino existe una relación con el global de Restauración Psicológica, es decir, perciben estar en un ambiente que demande un mínimo de distracción o algún grado de aislamiento, tal como lo mencionan Kaplan y Kaplan (1989; en Estela, 2008) como aquellas experiencias que brindan la oportunidad de reducir la fatiga de la atención y otras fuentes de estrés, a través de la renovación de los recursos y las capacidades disminuidas, tanto cognoscitivas (fatiga) como emocionales, mediante las cualidades restauradoras del diseño ambiental, que pueden ofrecer oportunidades para combatir la fatiga proporcionando descanso, recuperación, contemplación y reflexión, es decir, todas aquellas oportunidades que demandan un mínimo de distracción y algún grado de aislamiento, donde la atención involuntaria o fascinación facilita la recuperación de la fatiga mental.

El mayor porcentaje de los trabajadores de la muestra, mencionó, no tener acceso directo a ventanas, estos resultados están en línea con lo referido por Yildirim, Akalin-Baskaya y Cebeli (2007) investigaron a los ocupantes de oficinas de planta abierta como experimentan una falta de aislamiento visual y acústico, además de un aumento en la cantidad de distracciones e interrupciones no deseadas. Los resultados indicaron que la proximidad a una ventana influye en la satisfacción de los empleados.

Por tal motivo, la falta de ventanas, ha demostrado las consecuencias psicológicas adversas con investigaciones donde muestran a los ocupantes de oficinas sin ventanas, adornando con más del doble de los materiales visuales. Todo esto sucede precisamente por

esa necesidad del ser humano de restaurarse psicológicamente en las horas de trabajo (Cuero, Pyrgass, Beale, y Lawrence, 1998 en Yildirim, et al., 2007).

Además se observó en la muestra de trabajadores, más del 50%, personalizan su lugar de trabajo, lo cual es beneficioso para el individuo que lo ocupa, pues simula un ambiente confortable y agradable, de esta forma, se ven reflejados aspectos tales como sus gustos e intereses personales, tal como lo señala Lozano (2010) menciona que la presencia de las cualidades restauradoras en los lugares donde laboran, permite conocer la percepción que tienen los trabajadores, ya que al ser un ambiente familiar, permite tener así, un grado de ajuste entre sus necesidades y las demandas del ambiente.

Conclusiones

De acuerdo con la investigación empírica realizada, a continuación se presentan las siguientes conclusiones.

En esta investigación se concluye la relación significativa entre los factores de Restauración Psicológica y el Clima Social Organizacional, es decir cuando el trabajador percibe un alejamiento mental rutinario y se propicia una liberación de la actividad mental que requiere atención dirigida, se da por consiguiente una atención sin esfuerzo, por lo cual se han adecuado a las inclinaciones personales de las demandas del ambiente junto con los propósitos personales (Abstracción, Fascinación y Compatibilidad), presentando debido a esto, una percepción positiva y favorable del Clima Social Organizacional. esto sugiere el hecho de entre mayor sea la percepción de restauración recibida por los trabajadores de elementos restauradores en la empresa ellos percibirán un Clima Social Organizacional mejor, pues al haber este proceso de restauración en la mente, los pensamientos son más claros, por lo tanto no hay emociones que alteren el funcionamiento mental óptimo para crear un clima laboral donde los empleados disfruten y esto a su vez influya en resultados de mayor motivación hacia el trabajo, mayor satisfacción y compromiso con la organización, es aquí donde la psicología laboral aporta un análisis palpable de la efectividad de los ambientes restauradores y un buen clima laboral, para generar mayores resultados en productividad y eficiencia de una organización al tener presente lo ya mencionado anteriormente.

En cuanto a la relación entre Clima Social Organizacional y las variables sociodemográficas, en esta investigación se concluye que la edad y la escolaridad tienen una relación negativa estadísticamente significativa con el F1 Aspectos Positivos del Clima, es decir, a mayor edad y escolaridad tienen los trabajadores, perciben un clima poco favorable, esto puede ser por el alto desempleo que se ha venido suscitando en personas con escolaridad superior, por lo tanto tienden a conservar su empleo pese a las circunstancias, sobrellevando la falta de apoyo y estímulo por parte de la dirección. Otra posible explicación es el hecho de tener mayor edad y mayores estudios sería un común denominador de experiencia en saber dominar emociones y estar más satisfechos con el lugar donde trabajan, sin embargo aquí podemos inferir que el hecho de tener mayor edad y mayores estudios los hace ser más demandantes al entorno en donde se desenvuelve su labor, pues no se

conforman ya con las políticas de la organización o con la motivación y reconocimiento de los directivos, sino a mayor edad el clima se puede tornar rutinario y molesto

De igual forma, la escolaridad y la antigüedad tienen una relación significativa y negativa con el F2 Aspectos Físicos, es decir, cuanto más edad y antigüedad hay en el trabajo es menos favorable el entorno físico laboral, pues obstaculiza, en alguna medida, la ejecución de las labores que realizan los trabajadores. Estos resultados sugieren como se percibe la falta de motivación para ser autónomos en la toma de decisiones que existe dentro de la organización para este grupo de personas. Esto puede generarse a través de la rutina y una percepción de monotonía en su labor del trabajador, tal vez generando un mayor riesgo de experimentar bournout (sensación de sentirse agotado, de estar quemado) o estrés laboral, por siempre estar en un mismo lugar y no haber posibilidad de innovación, y a su vez los de mayor escolaridad de igual forma perciben elementos de menor autonomía en la toma de decisiones, pues quisieran poder poner en práctica sus conocimientos y su creatividad al tomar decisiones basadas en sus grados altos de estudios.

Así también, la edad, la escolaridad y la antigüedad en la organización están asociadas significativa y negativamente con el F3 Normatividad y con el puntaje Global de Clima Social Organizacional, ello parece indicar, entre más edad, escolaridad y antigüedad en la empresa, los trabajadores le parece complicado acatar reglas y políticas de la empresa, esto podría sugerir, al tener una rutina establecida es difícil cambiar a los nuevas normas que se produzcan dentro de la organización.

Respecto al sexo, se concluye la relación significativa entre F2 Aspectos Físicos percibidos en hombres y mujeres, en donde los hombres tienen una percepción más favorable, esto puede sugerir por la capacidad física, la “fortaleza de carácter” para enfrentar situaciones problemáticas, y la rigurosidad y agilidad para cambiar; debido a la relación a cargos de manejo de poder, toma de decisiones, otorgan mayor estatus, por un lado, o requieren mayor fuerza física y cierta agresividad. En cambio vinculan a las mujeres, en gran medida, con ocupaciones con poco poder de decisión, menor calificación, de carácter más rutinario, estresantes, de gran minuciosidad y relacionados con el trato a personas (Todaro, Abramo y Godoy). Teniendo muy claro al factor de aspectos físicos, como la medida de autonomía en la toma de decisiones y la estimulación de la planificación y eficiencia de trabajo, observemos a un factor probablemente relacionado con el autoestima de cada

persona, se sugiere la presencia de un factor de igualdad de género al parecer influyendo en el modo de percibir los Aspectos Físicos en hombres y mujeres, pues en México se ha venido incurriendo en los últimos años en la lucha de un trato igualitario entre hombre y mujeres, gracias a instituciones gubernamentales, activistas sociales que se esfuerzan por reestructurar el ámbito cultural de México en años pertenecientes al siglo XXI, generaciones marcadas por una sociedad, influenciada con una religión y cultura desigual en poder, catalogada como machista, en días actuales, muchas veces, aunque en varias organizaciones y varias personas no ejerzan esa desigualdad de poder, la cultura antecesora ha causado estragos en cómo se ven a sí mismos hombres y mujeres, aún en la actualidad se generan pensamientos de mayor capacidad para tomar decisiones por parte de los hombres, hacer valer mejor sus derechos, tener mucho mayor autonomía que las mujeres, por esta razón, se podría argumentar el hecho de que las mujeres tiendan a percibir menor autonomía y menor seguridad en el lugar donde laboran.

También en relación al Clima Social Organizacional con el Turno, se demuestra una relación significativa en el F1 Aspectos Positivos y en el Global de Clima Social Organizacional con el turno matutino y vespertino, percibiendo un clima beneficioso inversamente al turno mixto. Estos resultados pueden sugerir, los trabajadores asumen su rutina establecida en el turno matutino y vespertino, pueden vincularse e integrarse mejor en su trabajo, el apoyo entre los mismos compañeros es favorable.

Esto no sucede con los empleados de horario mixto, por la misma rotación de horarios. Otra inferencia podría deberse a la dificultad de acoplamiento a no solo un Clima Laboral percibido en el turno matutino, sino también a uno en el turno vespertino, a diferencia de los empleados ajustados a solo un turno, por lo tanto a un Clima Laboral, esto conlleva a pensar en la generación de una percepción negativa en el Clima Organizacional Global de alguno de los turnos o en ambos, repercutiendo específicamente en el hecho de sentirse menos motivados, un menor apoyo por parte de los directivos y de sus mismos compañeros de trabajo, de manera coloquial, se podría decir; mientras varios compañeros han terminado su jornada, el trabajador con turno mixto aún le faltan horas para cubrir completo su turno, aún haya éste llegado más tarde, se podría estar generando una percepción de poca integración a su trabajo como lo marca este factor de Aspectos Positivos.

En lo referente a la relación del Clima Social Organizacional con la variable escolaridad se concluye la existencia de una relación significativa en F1 Aspectos Positivos, en el F2 Aspectos Físicos y en Global de Clima Social Organizacional, con escolaridad primaria en contraste con escolaridad de posgrado, es decir, los de primaria perciben un Clima Social Organizacional más agradable contrario a los de Posgrado, ello parece indicar la presencia de una posible competitividad en cuanto a profesionalismo, lo cual no sucede con el nivel primaria.

Por último en la relación del Clima Social Organizacional con la variable situación civil se concluye que no existe relación alguna entre ambas variables.

En cuanto a la relación entre Restauración Psicológica y las variables sociodemográficas, en esta investigación se encontró que la antigüedad laboral tiene una relación estadísticamente negativa con el F2 Fascinación, Kaplan y Kaplan (1995, en Lozano, 2010) nos proponen a la fascinación como la atención sin esfuerzo, que se desarrolló a partir de objetos en el ambiente, cuando la atención es apoyada por la fascinación, los esfuerzos por inhibir distracciones pueden ser relajados y la capacidad de la atención dirigida puede ser restaurada, tal como sucede con la relación significativa entre fascinación y la antigüedad de laborar dentro de la empresa, entre mayor es el tiempo que el trabajador esté laborando dentro de la empresa pone menor atención sin esfuerzo a los objetos del ambiente. Es decir, la gente al pasar tiempo prolongado en un mismo lugar, pues se sabe en el hecho de percibir una actividad o un lugar de forma repetitiva y monótona causa aburrimiento o fatiga mental, por lo tanto al transcurrir el tiempo en un determinado lugar, realizando la misma función, da lugar precisamente a una dificultad mayor para tener el efecto fascinador de un elemento en su ambiente de trabajo, por lo tanto la atención sin esfuerzo debida a la fascinación se da de forma más escasa en los trabajadores de mayor antigüedad.

En cuanto a la relación de Restauración Psicológica con la variable turno se concluye la existencia de una relación estadísticamente significativa entre el global de Restauración Psicológica con el turno matutino, es decir, perciben un ambiente que demande un mínimo de distracción comparativamente con el turno vespertino y turno mixto, pues en las mañanas, la atención involuntaria no requiere ningún esfuerzo, lo cual permite restaurar la capacidad de la atención dirigida. Se infiere la existencia de una mayor energía y concentración, puesto que son las primeras horas de vigilia, se lleva un ritmo de vida natural, pues el cuerpo está

programado para funcionar mejor con la luz natural del día, generándose algunas alteraciones psicofisiológicas al trabajar de noche, y en cuanto a la tarde aún quedan energías, sin embargo ya se han ocupado las primeras hora del día en otras actividades y no en el trabajo. Por lo cual se concluye un mejor proceso de Restauración Psicológica, pues tal vez sea más sencillo captar los ambientes restauradores del lugar de trabajo por tener una mejor disposición al trabajo.

Por último, en los resultados obtenidos entre la relación de Restauración Psicológica y la variable escolaridad, se concluye que el F1 abstracción y el factor Global de Restauración Psicológica, tienen una relación estadísticamente significativa con el nivel de estudios de Posgrado, es decir, la experiencia de estar alejado o en un cambio de escenario se percibe más favorable, asimismo aprecian el entorno laboral como una experiencia restauradora. Esto se debe la habilidad de análisis y reflexión, probablemente desarrollada a un nivel mayor, a diferencia de los otros niveles de escolaridad, tienen una mayor conciencia ante una mente fatigada, la no exigencia de más labor, sería lo más prudente, si se quiere dar un buen rendimiento, por esto probablemente trabajadores a nivel posgrado se liberen más fácilmente de la actividad mental de la atención dirigida y se abstraigan en una distancia psicológica o geográfica dejando de lado el contenido mental rutinario.

En cuanto al efecto de la Restauración Psicológica en el Clima Social Organizacional se concluye que el F2 Fascinación y F4 Compatibilidad tiene un efecto significativo en el F1 Aspectos Positivos, por lo tanto se siente mejor integrados a su trabajo y con un mayor estímulo de la dirección cuando existe una atención sin esfuerzo y concuerdan las inclinaciones personales con las demandas del ambiente. En el F2 Fascinación se concluye un efecto en F2 Aspectos Físicos, en donde una atención sin esfuerzo mejora la percepción de los trabajadores, tienden a ser autónomos al tomar decisiones y en su eficacia en el trabajo al cubrir las demandas altas del ambiente laboral. También se concluye, el F4 Compatibilidad tiene un efecto significativo en el F3 Normatividad, es decir el adecuado ajuste entre las inclinaciones del trabajador y las demandas impuestas por su ambiente laboral proporcionan la información necesaria para resolver los propósitos personales lo que influye en el control de los jefes hacia sus subordinados.

Por último en cuanto al F1 Abstracción, F2 Fascinación y F4 Compatibilidad se concluye un efecto significativo en el Clima Social Organizacional Global, esto representa

como el trabajador percibe un alejamiento mental rutinario y se propicia una liberación de la actividad mental la cual demanda atención dirigida, se da por consiguiente una atención sin esfuerzo, por lo cual se han adecuado a las inclinaciones personales de las demandas del ambiente junto con los propósitos personales (Abstracción, Fascinación y Compatibilidad), se produce una percepción más favorable en el Clima Social Organizacional.

Por lo dicho, se confirma la influencia provocada en estas dos variables de manera recíproca, confirmando nuestras hipótesis daremos paso a las sugerencias para crear y fomentar ambientes restauradores en las organizaciones, dando lugar a una percepción de Restauración Psicológica, teniendo muy presente la influencia generada en el Clima Social Organizacional. Y tomando muy en cuenta la participación del psicólogo en la generación de estos ambientes restauradores sobre el Clima Organizacional, pues el psicólogo laboral, posee los conocimientos específicos de como fomentar una mejora en el Clima Laboral experimentado en una organización, de manera exacta, se diseñan instrumentos de medición para saber cómo se mueven diferentes variables o la participación de alguna variable no identificada, a través de una detección de necesidades hecha por dicho profesional, de esta forma se sabe que variables afectan al Clima Laboral de una u otra forma. En este caso, el efecto de la Restauración Psicológica no había sido contemplado para identificar si había alguna relación con la variable de Clima Social Organizacional, resultando para esta en un grado favorable.

Sugerencias y Limitaciones

Una de las principales limitaciones en la presente investigación fue la colaboración de los trabajadores al mostrar poco interés en realizar la prueba y aún más durante la resolución de los datos sociodemográficos, provocando una muestra menor a la esperada, de no presentarse esta falta de participación se hubiera podido gozar de una muestra más numerosa, por lo tanto más representativa con datos específicos y mejor precisión de resultados.

Otra limitación muy latente es al momento de realizar la propuesta de aplicar los conocimientos aquí expuestos específicamente sobre Ambientes Restauradores, pues es un tema no muy abordado, pues su estudio data de 1981 con sus inicios en la Teoría de la Restauración de la Atención por Kaplan y Kaplan, dando lugar al estudio actual de la Restauración Psicológica. Por lo tanto puede esperarse un escepticismo al sugerirles a los clientes la especial atención al fomento de crear ambientes restauradores en su empresa.

Una limitación más, fue el hecho de no contar con la suficiente literatura en español sobre el tema de Restauración Psicológica y Ambientes Restauradores, pues aún teniendo un conocimiento y dominio moderado en el idioma inglés, la terminología de algunos artículos fue difícil de interpretar la idea en algunos momentos, porque no se comparará el entendimiento de una información en la lengua materna al de una lengua extranjera.

Otra limitación fue la poca disponibilidad que existe por parte de las empresas para abrir sus puertas al campo de la Psicología. Por lo cual se pierde tiempo en buscar nuevas empresas que estén abiertas al cambio.

Sugerencias para las organizaciones

Como una posible solución para mejorar la necesidad de los trabajadores perciban un Clima Social Organizacional mejor, en investigaciones de la Teoría de la Restauración Psicológica, se menciona a las experiencias restauradoras como elementos incluidos en el diseño de los espacios construidos, y estas experiencias proporcionan recuperación, descanso, contemplación y reflexión, es decir, esta es la oportunidad de estar inmersos en un ambiente el cual demande el mínimo de distracción o algún grado de aislamiento propiciando la Restauración Psicológica, porque permiten restaurar estados emocionales, cognoscitivas, psicofisiológicas y en general, recursos funcionales y capacidades disminuidas (Hartig, 2003,

Evans y Cohen, 1997, Hartig y Staats, 2006 en Ortega- Andrade, Estrada y Reid, 2004; White, Smith, Humphryes, Pahl y Snelling, 2010 en García, 2014).

Por lo cual podemos recomendar a las organizaciones se inviertan en diseños de espacios construidos donde los trabajadores los perciban como restauradores y se provoque esa Restauración Psicológica en ellos, teniendo como resultados un mejor Clima Social Organizacional, asimismo genere mejores resultados en las organizaciones a nivel de producción, de satisfacción laboral y de compromiso de los trabajadores para las organizaciones (Alcover, Martínez, Rodríguez y Dominguez, 2004; Arias-Galicia, Ortiz, Loli, Varela y Quintana en Uribe, 2008; Dojbak, Burton, Obel y Lauridsen, 2008; Gray, 2008; Gushwa, 2009; Luthans, Norman, Avolio y Avey, 2007, Moreira y Alvarez, 2002; Schyns, Veldhoven y Wood, 2009; Spruill, 2008 en Gracia, 2014).

De esta manera sugerimos a las organizaciones realizar un análisis sobre los efectos restaurativos, porque suelen ser más persistentes ante la oportunidad de observación directa de la naturaleza en comparación con medios digitales. Por lo tanto se recomienda invertir en la colocación de plantas, cuadros, ventiladores en lugares estratégicos donde los trabajadores tengan contacto visual con ellas, mientras realizan sus actividades laborales, tal como lo menciona Raanaas, et al. (2011) los posibles beneficios de las plantas en el interior de una oficina, los resultados mostraron que los participantes en la condición de plantas, mejoraron el rendimiento de tiempo, lo que no sucedió en las personas con oficinas sin plantas.

Si es posible, cada trabajador disfruta teniendo un pequeño lugar propio donde poner algún objeto personal, alguna planta o un objeto decorativo que indique individualidad. Todo lo que consideramos una prolongación de nuestro ser, lo tratamos con más cariño.

Seria de igual forma recomendable para las empresas invertir en el diseño de un jardín artificial donde algunos árboles fueran naturales y esto permitiera el acercamiento natural de algunas aves, pues se ha comprobado que el canto de las aves, tiene un efecto restaurador. Estudios sobre estímulos auditivos en la naturaleza, han encontrado que aparte del sonido del agua, también el canto de los pájaros tiene ese efecto, han comentado específicamente valoraciones positivas del canto; por ejemplo, en el estudio de un participante en sus notas reporta, "El canto de los pájaros me hace sentir relajado," y otro participantes en su informe de experiencias en el desierto, comentó: "Fue increíble poder oír el canto de aves" (Ratcliffe, et. al., 2013).

Las personas tienden a elegir más los ambientes en los que predominan elementos naturales (ej. agua y vegetación) que escenarios en los que hay ausencia de dichos aspectos. Asimismo se invita a que se aproveche el recurso de una fuente que tenga un diseño más innovador procurando que siempre tenga agua limpia. Esta sugerencia es para aquellas organizaciones donde se cuente con un espacio suficiente para adaptar tal objeto, porque se ha comprobado que el efecto visual del agua y el efecto auditivo del sonido del agua tienen un efecto restaurador (Martínez, 2010).

Recomendamos a las organizaciones que implementen programas de capacitación para reforzar la identificación del empleado con la empresa, esto va dirigido mayormente para una motivación extrínseca, porque a través del reconocimiento de logros individuales y de equipo; de manera que el éxito obtenido en el desempeño laboral sea motivado en continuidad, conlleva una mejora en el clima laboral.

Motivación en el puesto, mantener un nivel elevado de motivación individual que se contagie en el ambiente laboral de forma global y positivamente. Un empleado motivado está dispuesto a dar más de sí dentro del puesto de trabajo, pues se siente cómodo con la reciprocidad de dar y recibir, reconociendo su esfuerzo, creatividad, por medio del programa del "empleado del mes"; o publicando los éxitos en las carteleras internas.

Se recomienda diseñar un programa de bonos de acuerdo al desempeño realizado por el personal en un tiempo determinado, así como dar un reconocimiento al empleado del mes.

También organizar eventos sociales internos como convivios, cumpleaños o actividades deportivas donde alienten a tener mejores relaciones de trabajo, o fijar tareas o metas específicas que requiera la participación de varios empleados para fomentar el trabajo en equipo y mejorar el Clima Social Organizacional.

Por lo ya mencionado, a las organizaciones se les sugiere la consultoría sobre el tema, pues esto implica proveer al cliente la información necesaria para alcanzar una decisión, pues la propuesta es la base para un buen contrato, documentando las pretensiones a realizar, el tiempo del proyecto. Se realiza una detección de necesidades y se lleva a la creación de objetivos de acuerdo con los resultados obtenidos en la detección de la necesidad en este caso de fomentar Ambientes Restauradores y un Clima Laboral óptimo. Se realizan medidas de éxito, es decir, indicadores que permitan observar el cumplimiento de dichos objetivos, presentación de metodología en este caso para mejora en Percepción de Restauración

Psicológica, se recomendó, la creación o el acondicionamiento de espacios, cargado de elementos naturales que poseen características restauradoras, tales como plantas, sonido del agua, exposición a una buena ventilación, buena iluminación, preferencia de ventanas con vista a la naturaleza o en el caso de no haber esa posibilidad colocar estratégicamente cuadros, o plantas de sombra, como buenos elementos restauradores. Y por último llegar a la medición de los resultados ante la aplicación de la propuesta de acción, generando así las conclusiones. De esta manera se llevará a cabo una buena estrategia para instauración de Ambientes Restaurados, dando lugar a un mejor Clima Social Organizacional, por lo tanto una mejora a nivel financiero en la empresa, retribuyendo de una manera sobreabundante la inversión requerida en un momento dado.

Por último se debe poner énfasis en que en el personal se cree conciencia de lo que significa ser parte la organización, de esta forma el compromiso sea fuerte de los empleados a la institución, lo cual mejoraría el Clima Social Organizacional.

Sugerencias para futuras investigaciones

Para futuras investigaciones recomendamos se apliquen las escalas en distintas empresas para observar cómo se comportan ambas, ya que son adaptaciones recientes de escalas anteriores y es necesario ratificar si los 4 factores que conforman a cada escala, pueden medir en su totalidad el Clima Social Organizacional y la Percepción de Restauración Psicológica, en caso contrario se puede realizar un ajuste en las escalas que brinden la información requerida.

Además, se recomienda que se utilicen en diferentes giros empresariales, sobre todo La escala de Percepción de Restauración Psicológica, porque aún falta mucho por ahondar en el tema, de esta forma se empleen dichas escalas con diferentes variables para obtener una información mayormente enriquecedora para futuras investigaciones.

También se sugiere que en México se extienda la investigación sobre Ambientes Restauradores, puesto que la mayor parte de estudios se han realizado en el extranjero, en especial se sugiere confirmar los resultados obtenidos en otros países sobre el sonido del agua o el sonido del canto de aves, junto con un contraste de luz natural vs artificial, dando lugar a resultados beneficiosos para enriquecer los trabajos interdisciplinarios para la

construcción, diseño y remodelación de espacios donde el trabajador realizará sus funciones, esperando con esto de un mayor rendimiento al sentirse constantemente restaurado en su atención después de un periodo de labor continua, generándose así la Restauración Psicológica por lo tanto se dará lugar a un Clima Social Organizacional más óptimo.

Es pertinente señalar que la preferencia por un ambiente puede implicar también la preferencia por algún tipo de conducta. El estudio de los ambientes restauradores puede ser útil para el entendimiento de las cualidades de los ambientes que son auxiliares para un adecuado funcionamiento y salud de las personas y que a su vez repercuten en la calidad de vida de los trabajadores

Las personas pueden beneficiarse de la exposición con los ambientes restauradores ya sea en términos de promoción de salud física y mental o de intervención para la recuperación de la salud (Hartig, 2001). A través de los estudios de ambientes restauradores, la psicología y otras disciplinas como el urbanismo, la arquitectura, ecología, medicina y geografía pueden promover la creación de los mismos, bajo la noción de ambientes saludables se pueden destacar las propiedades físicas de los escenarios que inciden en la salud.

REFERENCIAS

- Acosta, G. (2010). *Cuadernillo de apuntes: Psicología Ambiental*. Edo de México. Tecnológico de Estudios Superiores del Edo de México.
- Anzola, M. O. (2003). *Una mirada de la cultura corporativa*. Editorial Universidad.
- Arias, W. y Arias, G. (2014). *Relación Entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en una Pequeña Empresa del Sector Privado*. Revista Ciencia y Trabajo | Año 16 | Número 51 | Septiembre / Diciembre 2014 | www.cienciaytrabajo.cl | 185/191.
- Ascencio, R. (2011). *Comportamiento Organizacional*. Instituto Tecnológico de Reynosa. Reynosa, Tamaulipas.
- Berruecos, G. (2003). *Desarrollo organizacional: Una visión de trabajo social para mejorar el clima organizacional*. Tesis UNAM. Mexico D.F.
- Brunet, L. (1987). *El clima de trabajo en las organizaciones: Definición, Diagnóstico y Consecuencias*. México: Trillas.
- Rivas, C., Santos, L. y Camarano, J. (1992) Clima Organizacional como Predictor de Productividad Bancaria. Revista sobre relaciones industriales y laborales, Volumen 28, Caracas Venezuela.
- Castellanos, C. (2007). *Clima organizacional como factor de riesgo ocupacional*. Universidad el Bosque. Cuadernos hispanoamericanos de psicología, Colombia. 9 (1), 69-76.
- Castillo T. y Ríos D. (2011). *Factores físicos del ambiente laboral: propuesta de la escala psicológica de valoración afectiva del ambiente físico laboral*. Tesis. México D.F.
- Chiavenato, I. (1992). *Introducción a la Teoría General de la Administración*. Tercera Edición. México: Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2000). *Administración de recursos humanos (5ª. ed.)*. Colombia: McGraw-Hill. Compact.
- Chiavenato, I. (2004). *Comportamiento organizacional. La dinámica del éxito en las organizaciones*. México: International Thompson Editores.
- Contreras, F., Barbosa, D., Juárez, F. y Uribe, A. (2010). *Efectos del Liderazgo y del Clima Organizacional Sobre el Riesgo Psicosocial, como Criterio de Responsabilidad Social, en Empresas Colombianas del Sector Salud*. Revista Argentina de Clínica Psicológica, vol. XIX, núm. 2, agosto, 2010, pp. 173-182 Fundación Aiglé Buenos Aires, Argentina.
- Deal TE, Kennedy A. (1982). *Corporate cultures: The rites and rituals of corporate life*. Harmondsworth: Penguin Books.
- Dessler, G. (1979). *Organización y Administración*. México: Prentice-Hall.

- Flores, M. Ríos, O y Saenz, V. (2003). *Clima Laboral y su relación con factores sociodemográficos en empleados de diversas instituciones bancarias*. Tesis. UNAM. México D. F.
- Furnham, A. (2001). *Psicología organizacional: El comportamiento del individuo en las organizaciones*. México: Oxford.
- García, A. (2014). *Propuesta de un modelo explicativo de la percepción de restauración psicológica y desgaste ocupacional en organizaciones ambiental y socialmente diferentes*. Tesis inédita de doctorado, Facultad de Psicología UNAM. México. D.F.
- García, A; Ortega, P; y Reyes, I. (2014). Adaptación y Validación Psicométrica de la Escala de Clima Social Organizacional (WES) de Moos en México. Universidad Nacional Autónoma de México, Facultad de Psicología.
- Gil, R. F y Alcover de la Hera, L. (2003). *Introducción a la Psicología de las organizaciones* Madrid: Alianza.
- Grados, J. A. (2003). Reclutamiento, selección, contratación e inducción de personal (3^a. ed.). México: Manual Moderno.
- Gutiérrez, N. y Olvera, S. (2010). *El Clima Laboral y su relación con el compromiso organizacional de una Dependencia Gubernamental*. Tesis UNAM. D.F
- Guzmán, J. (2013). El Clima Social y su Relación con la satisfacción Laboral entre personal académico y administrativo del CCH Oriente. Tesis. UNAM. México D.F.
- Hartig, T. (2003). *Guest Editors Introduction: Restorative Environments*. Journal of Environmental Psychology, 23, 103-107.
- Holahan, C. J. (1996). *Psicología ambiental: un enfoque integral*. México: Limusa.
- Herrera, E. (2005). *Factores que afectan el Clima Organizacional en una empresa de la industria metal-mecánica*. Tesis Inédita. Universidad Rafael Landívar, Guatemala.
- Kerlinger, F. (1981). *Investigación del comportamiento. Técnicas y metodología* México: Internacional.
- Lozano, A. (2010). *Relación entre el Síndrome de Burnout y la percepción de Restauración del medio ambiente físico, en una muestra de trabajadores mexicanos: un estudio correlacional*. Tesis de licenciatura, facultad de psicología: UNAM.
- Martínez J. (2010). *Percepción de cualidades restauradoras y preferencia ambiental*. México. Revista Mexicana de Psicología, vol. 27.
- Méndez, C. (2006). *Clima organizacional en Colombia, Bogotá. El IMCOC: Un método de análisis para su intervención*. Bogotá: Centro Editorial. Universidad del Rosario.

- Minsal, D., Pérez, Y. (2007). *Hacia una nueva cultura organizacional: la cultura del conocimiento*. Acimed; 16 (3). Disponible en: http://bvs.sld.cu/revistas/aci/vol16_3_07/aci08907.htm Consultado: 12/02/2014.
- Miranda, R.(2007). *Percepción del Clima Laboral En un corporativo de Farmacias*. Tesis UNAM. Mexico D F.
- Norton A. (2014). *Organizational sustainability policies and employee green behaviour: The mediating role of work climate perceptions*. Journal of Environmental Psychology 38 (2014) 49- 54.
- Organización Mundial de la Salud (2013). Entornos Laborales Saludables: Fundamentos y Modelo de la OMS Contextualización, Prácticas y Literatura de Apoyo. Disponible en: http://www.who.int/occupational_health/evelyn_hwp_spanish.pdf
- Raanaas, Horgen, Rich, Sjostrom y Patil. (2011). *Benefits of indoor plants on attention capacity in an office setting*. Journal of Environmental Psychology. Num. 31, 99-105.
- Ratcliffe, Gatersleben y Sowden. (2013). *Bird sounds and their contributions to perceived attention restoration and stress recovery*. Journal of Environmental Psychology. Num 36, 221-228.
- Real Academia Española. (2001). Diccionario de la lengua española [Dictionary of the Spanish Language] (22nd ed.). Madrid, Spain: Author.
- Rivas, C., Santos, L. y Camarano, A. (2013). *Clima Organizacional como predictor de productividad bancaria: Estudio exploratorio*. Revista sobre relaciones industriales y laborales. Caracas, Venezuela.
- Robbins S (1999). *Comportamiento organizacional*. 8va. ed. México DF: Prentice Hall.
- Rodríguez, F., Díaz, M., y Martin, Q. (2004). *Psicología de las Organizaciones*. España: Eureka media.
- Salazar, E. (2009). *Clima y cultura organizacional: dos componentes esenciales en la productividad laboral*. ACIMED. Contribuciones cortas, 20(4): 67-75.
- Salgado, F., Remeseiro, C. e Iglesias, M. (1996) Clima Organizacional Y Satisfacción Laboral en una Pyme. *Psicothema*, 1996. Vol. 8, nº 2, pp. 329-335.
- Schein E. (1988). *La cultura empresarial y EL liderazgo*. Barcelona: Plaza y Janes.
- Torres, A. (2005). *Efectos de la globalización en el clima organizacional del área de recursos humanos de una institución bancaria nacional*. Tesis UNAM. México D.F.

Todaro, R., Abramo, L. y Godoy, L. (s.f.) *Desempeño laboral de hombres y mujeres: opinan los empresarios*. Este artículo es parte del Proyecto “Inserción laboral de las mujeres: el punto de vista empresarial” (Conicyt 96032) visto el 23 de noviembre de 2015: http://www.cem.cl/pdf/desempen_laboral.pdf

Uribe, F. (2015). *Clima y ambiente organizacional: Trabajo, salud y factores psicosociales*. Manual Moderno, México D. F.

Yildirim, Akalin-Baskaya y Cebeli. (2007). *The effects of window proximity, partition height, and gender on perceptions of open-plan offices*. *Journal of Environmental Psychology*. Num 27,154–165.

Anexos



Estar preparado es importante, saber esperar lo es aún más, pero aprovechar el momento adecuado es la clave de la vida.

Arthur Schnitzler



**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO
FACULTAD DE PSICOLOGÍA**



FOLIO: _____

Consentimiento informado:

La Universidad Nacional Autónoma de México y la División de Estudios Profesionales de la Facultad de Psicología están llevando a cabo una investigación sobre Ambientes Laborales, por lo que le invitan a participar en la siguiente encuesta. Es importante destacar que su colaboración será totalmente confidencial y anónima, los datos servirán únicamente para este fin.

ESTOY DE ACUERDO EN PARTICIPAR, Rúbrica: _____

ESCALA DE CLIMA SOCIAL ORGANIZACIONAL

Instrucciones:

A continuación encontrará unas frases relacionadas con el trabajo. Aunque están pensadas para muy distintos ambientes laborales, es posible que algunas no se ajusten del todo al lugar donde usted trabaja. Trate de acomodarlas a su propio caso, decida que tanto describen o se relacionan con su centro de trabajo.

En las frases, el jefe es la persona de autoridad (capataz, encargado, supervisor, director, etc.) con quien usted se relaciona. La palabra empleado se utiliza en sentido general, aplicado a todos los que forman parte del personal del lugar de trabajo o empresa.

La escala de respuesta va de **Totalmente en Desacuerdo (TD)** a **Totalmente de Acuerdo (TA)** y puede elegir cualquiera de las seis opciones. Ejemplo:

1. Considero muy importante asistir a reuniones sociales.

TD
TA

--	--	--	--	--	--

Frases:	TD	Muy en Desacuerdo	En Desacuerdo	De Acuerdo	Muy de Acuerdo	TA
1. Normalmente los jefes valoran las ideas aportadas por los empleados.			-			
2. La gente puede hacer las cosas por iniciativa propia.						
3. Las oficinas están siempre bien ventiladas.						
Frases:	TD	Muy en Desacuerdo	En Desacuerdo	De Acuerdo	Muy de Acuerdo	TA

4. Los jefes vigilan cercanamente a los empleados.						
5. Las cosas siempre están cambiando.						
6. Los jefes apoyan realmente a sus subordinados.						
7. Generalmente el mobiliario está bien acomodado.						
8. Se da mucha importancia a mantener la disciplina y seguir las normas.						
9. Los jefes suelen felicitar al empleado que hace algo bien.						
10. Los colores y la decoración hacen un lugar de trabajo agradable.						
11. Se valora positivamente el hacer las cosas de manera diferente.						
12. Los jefes promueven que los empleados confíen en sí mismos cuando surge un problema.						
13. Los jefes controlan y supervisan mucho al personal.						
14. Se siente el entusiasmo en el ambiente.						
15. Los jefes estimulan a los empleados para que sean claros y ordenados.						
16. Los jefes se reúnen regularmente con sus subordinados para discutir.						
17. Se refuerza el seguimiento de reglas y normas.						
18. El ambiente de trabajo es novedoso y cambiante.						



ESCALA DE RESTAURACIÓN PSICOLÓGICA PERCIBIDA

Instrucciones:

Lea cuidadosamente las frases que se le presenten a continuación, marque con una X la opción que mejor describa su Percepción del Ambiente en el que trabaja.

Frasas	Totalment e de acuerdo	De acuerdo	Indeciso	Desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
1. Estar aquí es como liberarme de todo.					
2. Estar aquí me permite romper con mi rutina.					
3. Este es un lugar para alejarme de todo lo que me rodea.					
4. Estar aquí me ayuda a no preocuparme por mis pendientes.					
5. Venir aquí me permite liberarme de cosas que no me interesan y demandan mi atención.					
6. Este lugar tiene características que me fascinan.					
7. Hay muchas cosas interesantes en este lugar que me llaman la atención.					
8. Quiero conocer más de este lugar.					
9. Aquí hay mucho que explorar y descubrir.					
10. Quiero pasar más tiempo conociendo los alrededores.					
11. Este lugar es aburrido.					
12. Este lugar es fascinante.					
13. Aquí no hay cosas que valgan la pena ver.					
14. Aquí pasan demasiadas cosas.					
15. En este lugar uno se confunde.					
16. Aquí hay muchas cosas que lo distraen a uno.					
17. Aquí es un desorden.					
18. Estar aquí va con mi personalidad.					

Frases	Totalmente de	De acuerdo	Indeciso	Desacuerdo	Totalmente en
19. Aquí puedo hacer las cosas que me gustan.					
20. Siento que ya soy parte de este lugar.					
21. Disfruto estar en este lugar.					
22. Me siento parte de este lugar.					
23. Aquí hay puntos de referencia que me ayudan a ubicarme.					
24. Puedo imaginarme fácilmente un mapa de este lugar.					
25. Me puedo mover fácilmente en este lugar.					
26. Se entiende fácilmente como está conformado este lugar.					

DATOS SOCIODEMOGRÁFICOS: A continuación le pedimos algunos datos generales, le recordamos que sus respuestas serán anónimas, confidenciales y sólo serán utilizadas con fines estadísticos.

1.	¿Qué edad tiene?	años				
2.	Sexo	Femenino	Masculino			
3.	Horario de trabajo en que labora	Matutino	Vespertino	Nocturno		
4.	Estado Civil	Casad@	Solter@	Unión Libre	Viud@	Divorciad@
5.	Último grado de estudios completo	Primaria	Secundaria	Bach/Prepa/C. Técnica	Licenciatura	Posgrado
6.	Nombre del puesto					
7.	Principales actividades que realiza					
8.	Antigüedad en la empresa					