



UNIVERSIDAD NACIONAL
AVENIDA DE
MÉXICO

UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO

FACULTAD DE ESTUDIOS SUPERIORES ZARAGOZA

PSICOLOGÍA

**NIVEL DE ESTRÉS COMO MEDIADOR DEL DESEMPEÑO EN EL
SECTOR DE LA SALUD MENTAL**

T E S I S

QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE:

LICENCIADA EN PSICOLOGÍA

P R E S E N T A:

Y A E L S U Á R E Z A L M A N Z A

JURADO DE EXAMEN

DIRECTORA: DRA. LUZ MARÍA FLORES HERRERA

C O M I T E: DR. JUAN JIMÉNEZ FLORES

LIC. DONANIN DELGADILLO CARRASCO

LIC. HÉCTOR FERMÍN MARAÑÓN ROSAL

LIC. ANGÉLICA DANIELA OROZCO ROSALES



CIUDAD DE MÉXICO

NOVIEMBRE 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 **Dra. Luz María Flores Herrera:**

Por su apoyo, motivación y paciencia a lo largo de la realización de esta investigación. Asimismo le agradezco por la enseñanza, el tiempo y la dedicación que muestra en todo momento, es una fuente de inspiración para lograr más metas.

Al **Dr. Juan Jiménez Flores:**

Ya que por él aprendí la importancia de mantenerme siempre al tanto de los avances de la psicología, de no rendirme y de siempre luchar para ser mejor cada día, sin importar las problemáticas a las que me enfrente. Asimismo, le agradezco por la confianza y motivación y apoyo otorgados para culminar este proyecto.

A las Licenciadas **Donanin Delgadillo Carrasco** y **Daniela Orozco Rosales:**

Por sus aportaciones y tiempo dedicado a la revisión de esta tesis.

Al **Lic. Héctor Marañón Rosal:**

No sé cómo expresar el agradecimiento que siento por el apoyo, las aportaciones, la dedicación y el tiempo otorgados a la revisión de esta tesis. Y también por la confianza que inspira para lograr cada objetivo. ¡GRACIAS!

A la **Lic. Alma Rosa Reynoso:**

Por su apoyo constante en la realización de la tesis, por el tiempo y las conversaciones compartidas. Su experiencia me permitió conocer más sobre la institución y el tema de este trabajo. Por ser una persona que inspira a no quedarse con los brazos cruzados y a siempre buscar la forma de aportar cosas positivas a la sociedad.

A los directores y comités del **Hospital Psiquiátrico Infantil “Dr. Juan N. Navarro”** sin su autorización y apoyo este proyecto no se hubiera realizado. Por la confianza y la accesibilidad a la información necesaria para concluir la investigación.

A las **psicólogas, psicólogos y psiquiatras** que participaron voluntariamente en la investigación, su participación fue una muestra de compromiso con su institución, sus pacientes y mejor aún con su calidad de vida laboral.

A mi amigo **Gerardo Martínez Romero** porque quizás sin su ayuda, motivación y confianza esta meta hubiese tardado en iniciar.

A mi amigo **Jesús Yescas López** por siempre estar a mi lado, por comprenderme y motivarme día a día.

A mi amiga **Claudia Torres Castro** por estar conmigo en todo momento, por tu apoyo y compañerismo durante la carrera. Por todas aquellas experiencias agradables, divertidas y desconcertantes. ¡¡Eres la mejor persona que pude conocer!!

A mi novio **Aarón Pérez Becerril** por el apoyo, la confianza y la paciencia a lo largo del proceso. Por estar a mi lado en los momentos felices y sobre todo en los más difíciles. Por ser aquella persona con la cual puedo compartir, aprender y vivir nuevas experiencias.

“Total parcial: Te Quiero. Total general: Te amo”

Julio Cortázar

Finalmente agradezco a mi alma mater la **UNAM**, especialmente a la **FES Zaragoza** por darme la oportunidad de formar parte de ella y por proporcionarme las habilidades necesarias para ser una profesional en Psicología. Asimismo agradezco a los profesores que tuve la fortuna de conocer a lo largo de la carrera, ya que muchos de ellos fueron una fuente de inspiración y de los cuales recibí mucho apoyo y confianza.



DEDICATORIAS

A mis padres **María Graciela Almanza Pérez** y **Valentín Suárez Martínez** por su amor y por ser un digno ejemplo de esfuerzo, compromiso y valor ante las oportunidades y fracasos que se presentan a lo largo de la vida. Por luchar constantemente para que yo pudiese formarme con las mejores herramientas y convertirme en una profesional. **Los amo.**

“Es hermoso que los padres lleguen a ser amigos de sus hijos, desvaneciéndoles todo temor, pero inspirándoles un gran respeto.”

José Ingenieros

A mis amigas **Jazmín, Claudia Jazmín, Zara, Ángeles, Jeny** y **Raymundo** por ser parte de mi vida, por brindarme su confianza, apoyo y la oportunidad de formar parte de sus familias. Por permitirme ser la tía más feliz y comprometida con sus peques para ser un ejemplo a seguir como lo son y serán ustedes. Por creer siempre en mí, por los momentos felices y difíciles que hemos vivido juntos, por esa forma de defender lo que somos y luchar constantemente contra las adversidades.

“Amistades que son ciertas nadie las puede turbar”

Miguel de Cervantes

A mis primos y sobrinos por motivarme a ser una mejor persona y ejemplo para ellos. Finalmente quiero dedicar esta tesis a la vida, por ofrecerme cada día una experiencia nueva de las cuales he tenido muchas lecciones que me han permitido crecer y conocerme en diferentes contextos y situaciones.

“Sólo viviendo absurdamente se podría romper alguna vez este absurdo infinito”.

Julio Cortázar



INDICE

Resumen	1
INTRODUCCIÓN	2
Capítulo I	7
DESEMPEÑO LABORAL	7
<i>Evaluación del desempeño</i>	10
<i>Definición de evaluación del desempeño</i>	11
<i>Técnicas de evaluación del desempeño</i>	13
<i>El desempeño laboral y su relación con el clima y el estrés laboral</i>	19
Capítulo II	22
CLIMA LABORAL	22
<i>Antecedentes</i>	22
<i>Definición</i>	27
<i>Componentes del Clima Organizacional</i>	29
<i>Tipos de Clima</i>	36
<i>Evaluación del clima laboral y su importancia</i>	40
Capítulo III	44
ESTRÉS LABORAL	44
<i>Definición de estrés</i>	44
<i>Elementos y tipos de estresores</i>	50
<i>Estrés laboral</i>	51
<i>Generadores de estrés laboral</i>	53
<i>Síndrome de Burnout</i>	55
<i>Evaluación</i>	57
Capítulo IV	60
METODOLOGÍA	60
Capítulo V	69
RESULTADOS	69
Capítulo VI	88
DISCUSIÓN	88
REFERENCIAS	96
Apéndices.....	108

Apéndice A	109
Apéndice B.....	113
Apéndice C.....	114
Apéndice D	115
Apéndice E.....	116

Resumen

En la actualidad los trastornos mentales han aumentado, siendo que 1 de cada 10 personas padece alguno, sin embargo no se cuenta con el personal suficiente para atender estas problemáticas y además se encuentra mal distribuido a lo largo de la República Mexicana (Heinze, Chapa, & Carmona Huerta, 2016). Esto aunado a un clima laboral adverso y la presencia de estrés por las exigencias actuales en los sectores de la salud mental tienen como consecuencia un bajo desempeño laboral. En este trabajo se plantea un modelo teórico para explicar la relación entre las variables clima laboral y desempeño mediados por el estrés en profesionales de la salud mental. Los participantes fueron 41 psicólogos y psiquiatras pertenecientes al Hospital Psiquiátrico Infantil ubicado al sur de la Ciudad de México, 24.4% eran hombres y 75.6% mujeres, cuyas edades mostraban un intervalo de los 36 a los 67 años ($\bar{x}=48.57$). Acorde con los datos obtenidos se encontró que los factores *Organizacional* y *Aspectos físicos* del clima laboral predice el *Agotamiento emocional* de estrés laboral ($B=.33$, $p=.033$, $R^2=.11$; y $B=.41$, $p=.008$, $R^2=.17$, respectivamente); este último predice los cambios ocurridos en el *Total de desempeño* ($B= -.48$, $p=.001$, $R^2=.23$). Con respecto a las variables atributivas se encontro que *Edad* y *Escolaridad* predice los cambios ocurridos en el *desempeño laboral* ($B=.70$, $p= .03$, $R^2=.24$; y $B=.31$, $p= .05$, $R^2=.10$, respectivamente).

Palabras clave

Salud mental, desempeño laboral, clima laboral, estrés laboral, cuestionario de autoevaluación de desempeño, escala de clima social organizacional, Maslach Burnout Inventory.

INTRODUCCIÓN

Uno de los sectores que han sido afectados económica y socialmente a nivel mundial dentro del área de la salud es el que se especializa en la salud mental. El índice epidemiológico de los trastornos mentales en los últimos años ha aumentado de manera considerable, oscilando entre 12.2 y 48.6% en el curso de vida de una persona, un aspecto que contribuye de manera importante a la morbilidad, discapacidad y mortalidad prematuras en la población (Madrigal, 2016). Sin embargo y a pesar de estas cifras alarmantes sólo el 1% del personal sanitario presta sus servicios en la esfera de la salud mental.

Actualmente el número de profesionales dedicado a la atención de la salud mental se encuentra conglomerado en un 60% entre la Ciudad de México, Jalisco y Nuevo León (Heinze, Chapa, & Carmona Huerta, 2016). Esta escasez de profesionales y de infraestructura se debe por el mal manejo de presupuesto ya que del 3.5% otorgado al sector de la salud mental el 80% se destina al mantenimiento de hospitales a lo largo de la República Mexicana (Organización Mundial de la Salud; Organización Panamericana de la Salud; Secretaría de Salud, 2011); lo que ha provocado que muchos pacientes no reciban la atención pertinente y otros tantos tengan que trasladarse a las grandes ciudades para recibirla, causando una saturación en los hospitales. El Hospital Psiquiátrico Infantil ubicado al sur de la Ciudad de México, es un ejemplo de esta situación ya que es el único especializado en este tipo de población (niños y adolescentes) en el país.

En informe para la evaluación del sistema de salud mental en México realizado por la Organización Mundial de la Salud, la Organización Panamericana de la Salud y la Secretaría de Salud en el 2011 reportan que en México se carece de un programa específico de atención para la

población infantil y juvenil quienes suelen presentar problemas relacionados con el aprendizaje, la conducta, la depresión, ansiedad, intentos de suicidio, abuso de alcohol y drogadicción (adolescentes) y las fobias; son los trastornos más recurrentes (Romero, 2016).

Estas problemáticas a las que se enfrentan los profesionales de la salud mental tales como la falta de infraestructura, la alta demanda de servicios por parte de los pacientes, el bajo presupuesto asignado y al hecho de que en general los sistemas y las organizaciones de salud se están enfrentando a gran cantidad de cambios que exigen importantes esfuerzos en el sistema organizativo (Romero y Banderas, 2007) actúan menguando la calidad de la atención prestada.

Por ello es necesario evaluar el desempeño ejercido por los profesionales ya que de esta forma se pueden identificar y evaluar las problemáticas que dificultan el desenvolvimiento de los recursos humanos y así mejorar en la calidad de servicio proporcionada. Ya que los recursos humanos del sector de la salud son la piedra angular para que las organizaciones funcionen de manera adecuada (Espinosa y Quintana, 2010).

Sin embargo, este desempeño puede verse afectado, además de los factores ya mencionados, por el clima laboral en el que se encuentran y la forma en la que los trabajadores lo perciben. Este fenómeno es considerado como el ambiente y las circunstancias que rodean a los profesionales (Romero y Banderas, 2007) de una institución y que puede influir en ellos y en la atención que proporcionan a sus pacientes.

En un estudio realizado por Sánchez y García (2004) sobre el clima laboral percibido en población de enfermería en unidades de salud mental se encontró que el cambio del clima laboral es necesario ya que ha tenido efectos nocivos sobre el personal. Los resultados obtenidos por estos autores mostraron que a pesar de haber un nivel en la confianza de los trabajadores por

parte de sus superiores existen deficiencias en cuanto a los procesos de motivación pues sólo se proporciona incentivos económicos y no se consideran las motivaciones personales, asimismo la comunicación bidireccional es casi inexistente, es decir; que las indicaciones son presentadas únicamente por los directivos, de igual manera la toma de decisiones es responsabilidad de los superiores.

Estos autores refieren que las condiciones laborales de estas profesiones son inadecuadas ya que suelen tener turnos de hasta 24 horas. Los datos proporcionados confirman que las condiciones del clima laboral afectan en la participación y desempeño de los profesionales tanto en su entorno laboral como al prestar sus servicios a los pacientes.

Dependiendo de los recursos de los que disponga y de sus características personales, algunos trabajadores son capaces de asimilar la presión ejercida por la exigencia del servicio y las problemáticas a las que se enfrentan pudiendo incluso mantenerse alerta, motivados y en condiciones de trabajar y aprender. Sin embargo, esta presión puede llegar a ser estrés psicológico, el cual ha sido considerado como un desequilibrio percibido entre las demandas del ambiente y la capacidad del individuo para dar respuesta a las mismas (Gil-Monte, 2010). Y si no existe una confrontación adecuada afecta de manera negativa al desempeño de los profesionales al momento de prestar un servicio.

Aunque el desempeño se ha estudiado como variable dependiente en relación lineal con el clima y el estrés laboral, es importante notar que en el caso del primero se revisa la influencia de los factores externos al individuo, mientras que en el segundo se enfatiza en los factores internos de este. Es por estos hallazgos que se puede suponer una relación consecutiva de estos

factores hacia el desempeño, permitiendo la posibilidad de vincular las tres (clima, estrés y desempeño), precisando al estrés como mediador entre el clima y el desempeño laboral.

Se ofrece un modelo explicativo sobre la interacción de las variables clima, estrés y desempeño laboral, lo cual permite identificar la relación entre los factores de cada una de ellas que influyen en la conducta de los profesionales de la salud mental en su área de trabajo y así poder formular estrategias orientadas a controlar y mejorar las condiciones laborales y así poder prevenir o disminuir la presencia del estrés y en consecuencia mejorar el desempeño laboral.

En el Capítulo I se analiza la revisión del constructo desempeño laboral, así como el de evaluación del desempeño, sus principales métodos de evaluación y las maneras en las que se ha revisado el fenómeno con respecto a otras variables del entorno laboral, específicamente en relación con el clima y el estrés laboral.

En el Capítulo II se presentan los antecedentes, la definición y los componentes del constructo de Clima Laboral, asimismo se describen los tipos de clima y los instrumentos que se han utilizado para evaluarlo.

En el Capítulo III se define el constructo de estrés, se detallan los elementos y los tipos del mismo. También se revisa el término de estrés laboral, los generadores de éste y se describe de manera breve el Síndrome de Burnout, por ser uno de los fenómenos mayormente estudiados en la actualidad dentro de los ámbitos organizacionales con relación al estrés.

En el Capítulo V se detalla la metodología y el método a utilizar en esta investigación. Se describen las características de la muestra, los instrumentos utilizados y el procedimiento llevado

a cabo. También se detallan los pasos a seguir para la validez de los instrumentos y para describir la interacción y predicción entre las variables clima, estrés y desempeño laboral.

Finalmente en los Capítulos VI y VII correspondientes a resultados y discusión se describe la evidencia empírica obtenida mediante los análisis estadísticos correspondientes y su interpretación. Se plantean las principales limitaciones de la investigación y se proponen sugerencias para precisar un futuro estudio, incluyendo un planteamiento del problema del fenómeno.

Capítulo I

DESEMPEÑO LABORAL

A lo largo de la historia el ser humano ha sido evaluado de distintas formas y con diferentes motivos, sin embargo la mayoría de esas evaluaciones se encausan al desempeño laboral o rendimiento que puede tener en las diferentes áreas de su vida, especialmente en el aspecto laboral, ya que es ahí donde pasa la mayor parte del tiempo, aumentando día con día la exigencia para el individuo, quien tiene que cumplir con determinados requisitos para conservar su trabajo.

El inicio de la evaluación del desempeño laboral se presentó desde que existió la relación costo-beneficio por lo que en este trabajo la revisión de los antecedentes del constructo se limitará a la literatura relevante de finales del siglo XX a la fecha (Chiavenato, 2001).

A pesar de que el desempeño laboral es un constructo importante dentro del área de psicología organizacional y del área administrativa, se conoce poco sobre su estructura principal (Tubré, Arthur y Bennet, 2006 como se citó en Candel, 2012), por lo que ha recibido distintas denominaciones, como rendimiento o ejecución, lo que ha provocado distintos desacuerdos sobre su definición y componentes principales (Varela y Landis, 2010).

Por tal motivo el presente capítulo retoma las principales definiciones de desempeño laboral y evaluación del desempeño laboral, así como algunas de las diferentes formas que existen para llevar a cabo las evaluaciones del mismo y las diferentes investigaciones realizadas sobre el tema, específicamente en relación con otras variables que se encuentran en las organizaciones.

Definición

En las definiciones elaboradas a lo largo del desarrollo del constructo pueden observarse ciertos elementos en común. A continuación se muestra un recuadro en el que se identifican sólo algunas de las más aceptadas (**Ver Tabla 1**).

Tabla 1

Constructos del Desempeño

Autor	Año	Definición
Brunet	1987	Es función de las capacidades de un individuo y de un clima organizacional que permita la utilización de las diferencias individuales
Schermerhorn	1987	Resultado de los atributos personales, los esfuerzos que realiza la persona y el apoyo que ésta recibe de la organización”. Explicando que estos factores pueden actuar, de manera individual o en combinación sobre el desempeño; siendo así que los atributos personales se relacionan con la capacidad de desempeño, los esfuerzos de trabajo con la voluntad de alcanzar un desempeño y el apoyo organizacional se relaciona con la posibilidad de lograr dicho desempeño.
Murphy (Salgado y Cabal, 2011)	1990	El conjunto de conductas que son relevantes para las metas de la organización o la unidad organizativa en la persona de trabajo.
Milkovich, Boudreau, Mondragón y González	1994	Para estos autores el desempeño tiene una serie de características individuales: las capacidades, habilidades, necesidades y cualidades, entre otros que interactúan con la naturaleza del trabajo y de la organización para producir comportamientos que afectan los resultados.
Chiavenato	2000	El comportamiento del trabajador en la búsqueda de los objetivos fijados; este constituye la estrategia individual para lograr los objetivos.
García (Pérez, 2009)	2001	Aquellas acciones que son relevantes para los objetivos de la organización y que pueden ser medidos en términos de competencias de cada individuo y su nivel de contribución con la empresa.
Muchinsky	2002	El desempeño son aquellas acciones de los empleados consideradas importantes para cumplir con las metas de una organización y puede ser medido en términos de lo que hace cada individuo (siendo esto el nivel de contribución).
Queipo y Useche	2002	El desempeño de un puesto de trabajo cambia de persona a persona, debido a que este influye en las habilidades, motivación, trabajo en grupo, capacitación del trabajador, supervisión y factores situacionales de cada persona.

Tabla 1. *Continuación*

Anguinis	2007	Es lo que hacen los empleados y sus conductas y no lo que el empleado produce o los resultados de su trabajo.
----------	------	---

Tabla 1. *Continuación*

Espinoza y Quintana	2010	Definen al desempeño como aquellas acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes para los objetivos de la organización, y que pueden ser medidos en términos de las competencias de cada individuo y su nivel de contribución a la institución.
---------------------	------	---

Aunque el desempeño ha sido estudiado y evaluado en diferentes momentos de la historia, puede observarse que no se ha establecido una definición que conjunte en su mayoría los elementos mencionados anteriormente. No obstante, Espinoza y Quintana (2010) plantean que el desempeño está constituido por los comportamientos individuales que están dirigidos a una meta en común y que pueden ser medidos.

Por lo anterior, se considera al desempeño como aquellas características individuales que generarán comportamientos o acciones en los trabajadores, con la finalidad de alcanzar los objetivos planteados por la empresa u organización, siendo que dichas acciones pueden ser medidos por las competencias y nivel de contribución de cada individuo.

Un análisis de las diferentes definiciones permite identificar que en la mayoría existe un interés por las conductas que el trabajador realiza para el cumplimiento de los objetivos de la organización; pese a esto Queipo y Useche (2002) enfatizan en la relación de los aspectos individuales (motivación y habilidades), la integración en grupo, la capacitación y supervisión brindada por la organización a los trabajadores y los factores situacionales. Postura de con la cual se está de acuerdo en este trabajo, ya que es complejo intentar explicar el comportamiento de los individuos de manera particular. Por tal motivo se presta atención a aquellos factores que pueden influir en el desempeño laboral y no sólo en las capacidades y las metas que deben cumplirse.

El desempeño tiene diferentes características: es evaluable y multidimensional. A continuación se revisa el concepto de evaluación del desempeño con el objetivo de entender mejor su funcionalidad e importancia.

Evaluación del desempeño

El desempeño laboral ha sido una variable estudiada dentro del área laboral, sobre todo por los cambios que puede tener por la presencia de otras variables como lo es un clima laboral adverso, la presencia de estrés, baja satisfacción y compromiso con la empresa.

La importancia de revisar el constructo de evaluación del desempeño laboral radica en que proporciona información suficiente sobre el aumento o disminución del nivel de productividad y de las ganancias o pérdidas que tiene la organización como consecuencia de ello. Igualmente, permite saber si es necesario realizar cambios para mejorar, por lo cual es prescindible que el empleado sepa sobre dichos cambios, los motivos y la forma en la que se llevarán a cabo (Werther, William y Davis, 2000).

La evaluación del desempeño se ha llevado a cabo desde que las personas comenzaron a relacionarse entre sí por motivos de trabajo (Chiavenato, 2000). Pero dentro de este trabajo se retomaron únicamente los que se consideraron de mayor importancia.

En el año de 1927 Herman Remmers creó el primer cuestionario de evaluación (Rico, Montalvo y Ayala, 2001). Y en el año de 1998 Armstron y Baron puntualizan que el término evaluación del desempeño fue introducido como tal en la década de los setenta, pero que a finales de los años ochenta se reconoce como un proceso en sí mismo.

Es así como a continuación se hablará de las diferentes definiciones que se han hecho sobre la evaluación de desempeño, para identificar como ha ido evolucionando y perfeccionándose.

Definición de evaluación del desempeño

La función de la evaluación del desempeño es asignar recursos escasos en un ambiente dinámico, motivar y recompensar a los empleados, brindar retroalimentación sobre su trabajo, mantener relaciones justas dentro de los grupos, entrenar y desarrollar empleados y cumplir con las regulaciones legales (Newstrom, 2011).

Por lo anterior puede entenderse a la evaluación como un aspecto conductual bidireccional, es decir, los empleados reciben beneficios, adquieren y mejoran sus habilidades, mejoran la calidad de comunicación con sus compañeros y por ende con los jefes, y por su parte las organizaciones obtienen un mayor ingreso monetario y calidad en su producto o servicio proporcionado.

Este constructo implica para muchos autores cosas diferentes, no obstante mantienen determinadas características. En la **Tabla 2** se mencionan algunas de las definiciones:

Tabla 2

Constructo evaluación del desempeño.

Autor	Año	Definición
Werther., Davis y Mejjia Gomez	1995	Es el proceso mediante el cual se estima el rendimiento global del empleado. Constituye una función esencial que de una u otra forma suele efectuarse en toda organización moderna.
González (Morales, 2010)	1999	Es la valoración periódica del trabajador en su puesto, comparada con los requisitos estipulados del puesto.
Chiavenato	2000	Es una apreciación sistemática de cada persona en el cargo, o del potencial de desarrollo a futuro.
Nieto et al.	2003	Es verificar si el evaluado está cumpliendo con sus funciones y responsabilidades que tiene en un tiempo determinado, ver mediante los resultados si se está cumpliendo con los objetivos puestos por la organización, para poder mejorar su trabajo.
Ayala (Cornelio, 2011)	2004	Es un medio que sirve a la empresa para obtener datos e información que pueden registrarse, procesarse y canalizar para mejorar el desempeño humano en las organizaciones.

Aunque la definición de evaluación del desempeño no tiene un consenso, es viable observar aspectos similares que hacen posible la realización de una definición más concreta.

Por ello en la presente tesis se considera que la evaluación del desempeño es el proceso por el cual se valoran las acciones de los empleados que van determinados al cumplimiento de las metas organizacionales, apoyándose en los resultados de dicha valoración para la mejor o el aumento del desempeño.

Se han realizado diferentes métodos para evaluar el desempeño laboral con el principal objetivo de aumentar la calidad y nivel del mismo por lo cual a continuación se refieren algunos de los más utilizados.

Técnicas de evaluación del desempeño

Werther y Davis (2008) clasifican los procesos de evaluación del desempeño en dos: los enfocados a los eventos pasados, lo que han ocurrido y pueden medirse, y aquellos que se basan en el futuro, se enfocan en el desempeño venidero y con los que se pueden fijar determinados objetivos.

Estas formas de evaluación no son convenientes en la actualidad, por lo cual se describen de forma breve:

- Escalas de puntuación

Se busca evaluar el desenvolvimiento de los empleados utilizando escalas que vayan de bajo a alto. Las ventajas que tiene son la facilidad y sencillez de la aplicación y que puede aplicarse de manera grupal. Este tipo de evaluación se puede combinar con la autoevaluación, es decir, cabe la posibilidad de elaborar un instrumento que puntúe de esta forma y que las preguntas sean del tipo personal.

No obstante, el evaluador puede caer en la tendencia de distorsionar de manera involuntaria el instrumento, asimismo no considera los aspectos específicos del puesto evaluado lo que dificulta su aplicación en diferentes áreas, provocando que la retroalimentación que proporciona a los empleados se vea estropeada.

- Lista de verificación

Se busca que el evaluador escoja determinadas oraciones que describan de la manera más adecuada el desempeño y las características de los empleados. Dentro de las ventajas se encuentra la practicidad y estandarización, debido a que las afirmaciones seleccionadas son de

carácter general y por ende el grado de relación con un puesto en específico se reduce, requiere de pocos recursos económicos, su aplicación es sencilla y necesita de poca capacitación para el evaluador.

A pesar de esto, suelen generarse determinadas distorsiones por las opiniones de los empleados y suele interpretarse de manera equivocada por lo que se proporciona una puntuación errónea por parte del evaluador (Werther y Davis, 2008).

- Método de selección obligatoria

Está compuesto por frases y se obliga al evaluador a seleccionar entre 3 o 5 frases, que se encuentran distribuidas en categorías, y que se ajusten al desempeño del empleado. Reduce las distorsiones introducidas por el evaluador, es fácil de aplicar y se adapta a una gran variedad de puestos, lo cual no quiere decir que estén específicamente relacionadas con los mismos por lo que limita la posibilidad de proporcionar retroalimentación adecuada.

- Método de registro de acontecimientos notables

El evaluador califica de manera positiva o negativa las acciones que realiza la persona evaluada por lo que se reduce el efecto de la distorsión y permite brindar retroalimentación en el momento. Los puntos contradictorios de este tipo de evaluación es que la mayor parte de su efectividad depende de la precisión de los registros realizados por el evaluador y que estos se vean afectados por añadir nuevas observaciones en la fecha de entrega de retroalimentación lo que provoca que el empleado sienta que dicha evaluación es meramente subjetiva.

- Método de verificación de campo

Se realizan evaluaciones por un representante del departamento de recursos humanos, en las que los datos obtenidos son verificados por los supervisores inmediatos de los empleados evaluados. Dichas evaluaciones son aplicadas por personal calificado, lo que aumenta la confiabilidad y la comparabilidad. A pesar de esto, este método tiene la desventaja de ser costoso, de poca practicidad en algunas organizaciones y las observaciones necesitan ser en ambientes similares.

La desventaja de cada uno de estos tipos de evaluación es que al ser eventos pasados quedan muy pocas posibilidades de cambio. Dicho esto se considera que estas formas son poco válidas para promover y mejorar el desempeño de los trabajadores teniendo como consecuencia una disminución en la calidad del servicio proporcionado.

Los procesos de evaluación dirigidos a los eventos futuros concuerdan con los descritos por autores como Chiavenato (2011) y Newstrom (2011). A continuación se mencionan y describen dichos procesos sus ventajas y desventajas:

- *Evaluación 360°*

(Chiavenato, 2011; Pérez, 2009; Torres, 2013; Werther y Davis, 2008)

Consiste en la evaluación de todos los elementos que están en constante interacción con la persona que se está evaluando, esto quiere decir que el individuo es evaluado por su superior, colegas y/o compañeros de trabajo, los subordinados, los clientes tanto internos como externos y las demás personas que se encuentran a su alrededor. Suele plantearse como una técnica muy completa, debido a su amplia obtención de información, sin embargo el sujeto que se encuentra

en la mirada de todos puede ser vulnerable a las críticas lo cual puede afectar aún más su desempeño y estabilidad psicosocial.

Aunque la evaluación 360° es la que se considera más adecuada para una evaluación del desempeño laboral, es un proceso demasiado largo y desgastante para aquella persona que esta llevado a cabo el proceso, además de que suele predisponer de manera negativa e incluso logra que el evaluado tenga una actitud desafiante ante la evaluación, debido a que son sus compañeros y jefes quienes lo califican, además de que es un proceso largo y que conlleva un gasto económico muy alto para las organizaciones.

- Entrevista de evaluación/ Evaluaciones psicológicas (Newstrom, 2011)

La entrevista de evaluación es una herramienta muy útil para poder obtener información por parte del empleado, permitiendo la proporción de una retroalimentación sobre su desempeño, comentar sobre cualquier problema que se haya presentado y se le invita a reaccionar ante ésta información para qué el mismo valore su desempeño.

La evaluación psicológica es llevada por psicólogos, quienes se enfocan no sólo en el desempeño de los empleados sino en el potencial que muestra el individuo dentro de su área de trabajo (Werther y Davis, 2008). Este proceso consiste en realizar entrevistas a profundidad, aplicación de pruebas psicológicas, pláticas con los supervisores y la verificación de los resultados con otras evaluaciones realizadas. Asimismo es importante la evaluación de características intelectuales, emocionales y motivacionales que permiten predecir el desarrollo a futuro.

El método de la entrevista necesita que el entrevistador tenga un buen conocimiento del puesto que está evaluando, que haya establecido determinados estándares de desempeño, que

reúna pruebas específicas sobre el desempeño, que escuche activamente los puntos de vista y las reacciones de los empleados y que permita la participación en las discusiones, para que pueda llevarse a cabo una buena entrevista, o por el contrario puede afectar la adecuada evaluación, dejando de lado aspectos importantes que le servirían al trabajador para mejorar (Newstrom, 2011).

Aunque el método de la entrevista es práctico y útil para proporcionar información bidireccional dentro de la institución, tiene como inconveniente el hecho de que el empleado puede percibirse como altamente observado y si el entrevistador no proporciona la retroalimentación de manera adecuada el empleado puede sentirse atacado, teniendo como consecuencia una desconfianza para abordar determinados temas que podrían involucrar cambios importantes para el ámbito laboral en general.

Por su parte Werther y Davis (2008) refieren que el método de evaluación psicológica implica un alto costo y tiempo para las organizaciones por lo que no suele realizarse a menudo, a no ser que se considere a un empleado con gran potencial para otorgarle un ascenso. Asimismo, suele haber empleados que objetan ante la posibilidad de ser evaluados de esta forma.

- Autoevaluación (Newstrom, 2011 y Werther y Davis, 2008)

Dentro de las características positivas, el proceso se caracteriza por ser bien aceptado por los empleados, ya que no es intimidante, evita la predisposición sobre la evaluación por lo que hay mayor confianza y hay menor probabilidad de que se presenten actitudes defensivas hacia ella, por lo cual se promueve el desarrollo individual. Esto promueve sin dudar la participación y dedicación del empleado en el proceso de mejora.

Una desventaja que presenta este estilo de evaluación es que el empleado puede valorar demasiado alto su desempeño o en su defecto hacer responsable al entorno de los bajos niveles del mismo, lo cual dificulta el adecuado proceso de evaluación y diagnóstico de las problemáticas de la institución y por ende no hay una intervención que pueda mejorar el trabajo ejercido por los empleados.

Esta técnica puede ser utilizada para evaluar elementos proporcionados por el individuo de forma pasada como futura (Werther y Davis, 2008). Debido a que cada organización tiene diferentes objetivos que cumplir y una diversidad de puestos a evaluar, las técnicas que se utilizan con este fin pueden ser ajustados a las características particulares y también puede establecerse determinada frecuencia (Grados, 2002). Se ha visto que es uno de los procesos con mayor número de ventajas para la correcta evaluación del desempeño laboral por lo que se considera el más adecuado para los fines de esta investigación.

Espinosa y Quintana (2010), en su investigación sobre la relación entre el síndrome de burnout y la autoevaluación del desempeño en trabajadores mexicanos, retomaron el cuestionario de Autoevaluación del desempeño realizado en el área de Recursos Humanos de una organización de comercio exterior, dicho instrumento se hizo basándose en la escala de puntuaciones descrita por Werther y Davis (2008) y el proceso de autoevaluación. Tiene un Alpha de Cronbach de .86 y permite evaluar el desempeño sin predisponer a los trabajadores, por esta razón se considera adecuado utilizar dicho instrumento para este trabajo.

La variable desempeño ha sido relacionada con el clima laboral, el cual se ha identificado que de ser negativo puede tener efectos perjudiciales para la organización, por otra parte se ha visto relacionado con el estrés que de presentarse en altos niveles puede afectar de forma

alarmante el desarrollo del trabajador. Por lo cual a continuación se hará referencia a algunos estudios que abordan dichas relaciones y los resultados obtenidos por los investigadores.

El desempeño laboral y su relación con el clima y el estrés laboral.

Flores y Herrera (2007) plantean en su investigación que hay factores del clima laboral que determinan el desempeño ejercido por los trabajadores encargados de los procesos administrativos dentro de una empresa dedicada a los servicios de seguridad, en los resultados del análisis correlacional obtuvieron que los componentes los factores físicos y sociales (cohesión, apoyo, autonomía, claridad e innovación) del clima laboral repercuten en el comportamiento de los individuos y por ende están relacionados con el desempeño que muestran los diferentes grupos que conforman el área administrativa de la organización.

En una investigación realizada en un Hospital Psiquiátrico Infantil por Martínez, Albores y Márquez (2012), se encontró que las exigencias psicológicas tenían una correlación alta y significativa con el malestar mental, los síntomas conductuales y los síntomas cognitivos del estrés, así como con la falta de energía.

En dicho estudio se demuestra que la alta exigencia emocional a la que están expuestos los profesionales ocasiona que éstos presenten problemas de salud como lo son los sentimientos de ansiedad, tristeza, irritabilidad, trastornos de sueño, dificultad para tomar decisiones, presentar agotamiento y cansancio.

En lo referente a los componentes del clima organizacional únicamente se tomaron en cuenta el apoyo social, la calidad de liderazgo y el equilibrio entre esfuerzo-recompensa, encontrándose una asociación con un intervalo de confianza del 95% con el malestar mental, los síntomas cognitivos y conductuales del estrés y con la falta de vitalidad. Este estudio se realizó

en un momento de inestabilidad ya que el hospital iba a ser reubicado lo cual genero incertidumbre en el personal ante la posible pérdida de su empleo, esto pudo repercutir en la calidad de atención proporcionada a los pacientes.

En ese estudio se deja de lado la percepción de los trabajadores con respecto a su propio desarrollo, lo que impide la aplicación de un plan enfocado a fomentar un clima organizacional favorable para ellos y así mejorar su calidad de vida y desempeño en la institución.

Con respecto a esto, Flores (1995) menciona que es difícil aislar el efecto del clima y el papel las aptitudes, habilidades o motivación para el desempeño individual.

En la investigación realizada por Ramírez (2008) sobre la relación entre el Síndrome de Burnout y el Clima Organizacional, efectuada en el Instituto Nacional de Psiquiatría se observa que de 261 participantes únicamente 9 de ellos cumplieron con los criterios de diagnóstico del Síndrome de Burnout. En este estudio, se reporta una correlación significativa y baja entre los factores del Clima Organizacional y los puntajes de Burnout, mostrando que la relación más significativa entre ambos fue entre el Cansancio Emocional y las Tensiones Laborales ($r=-.524$, $p=.000$). En concreto los profesionales de la salud mental presentan estrés (agotamiento emocional) que puede relacionarse con el clima laboral.

Un aspecto a resaltar es que se han realizado únicamente correlaciones lineales entre dos variables. En la mayoría de las investigaciones se ha estudiado la relación que tiene el clima organizacional con el desempeño laboral, el estrés con el desempeño, y el clima organizacional con el estrés o en consecuencia con el síndrome de burnout. Si se estudia la relación entre las variables clima y desempeño con el estrés como mediador en la percepción de las dos primeras

se podrá analizar cómo las afecta, lo que permitirá implementar cambios para el beneficio de la institución, de los profesionales y de los pacientes.

Como se ha estudiado a lo largo del capítulo la investigación sobre el desempeño laboral es segmentada. Algunos autores sostienen una vinculación individual con el estrés y el desempeño (Espinoza y Quintana, 2010, Ramírez, 2008); mientras que otros documentan una relación directa entre clima y desempeño (Flores y Herrera, 2007., Morales, 2010., Ojeda, 2011). Posiblemente ambos postulados estén en lo cierto, sin embargo se considera pertinente asociar los tres componentes, la forma en la que el estrés modera el desempeño a partir de la percepción del clima laboral del empleado. Con base en lo anterior se procede a definir y describir las características y componentes de las variables clima organizacional y estrés laboral.

Capítulo II

CLIMA LABORAL

Actualmente el clima laboral es un factor clave en el desarrollo empresarial, y su estudio en profundidad, diagnóstico y mejoramiento incide de manera directa en el denominado espíritu de la organización (García, 2006). Por tal motivo es importante mencionar que la relación entre hombre-organización es básica para el mejoramiento de la misma, es así que las organizaciones vinculan sus fuerzas de trabajo profesionales con destrezas específicas que procuran su desarrollo, optimizando procesos y dinámicas en la organización (Ramírez, 2008).

Por lo anterior, el objetivo del presente capítulo es abordar: los antecedentes, definición y las diferentes investigaciones sobre el tema. De tal manera que se analiza esta información para conocer cómo ha sido el proceso de evolución del término y aplicación práctica la cual se ha extendido a otras áreas organizacionales como el sector salud.

Antecedentes

Se ha encontrado que el constructo de clima laboral se ha formulado en ámbitos empresariales, sin embargo es un tema que con el paso del tiempo y de los datos encontrados se ha extendido a otros sectores organizacionales. Ha sido de amplio interés en los últimos 50 años, en los cuales su exploración y estudio ha sido activo, diverso y en el cual se han generado múltiples investigaciones, definiciones e instrumentos de medición (Uribe, 2015).

Se identifica al trabajo de Lewin y colaboradores en los años 30 como el principal antecedente de la creación del término “climas sociales” (Arroyo y Martínez, 2011; Gil y Alcover, 2003; Ramírez, 2008; Ramírez, 2011; Uribe, 2015), en el cual se tenía por objetivo identificar los elementos de la teoría del campo, y de los roles que se encuentran presentes en los

procesos sociales como la parte de un contexto o de un medio más amplio (Gil y Alcover, 2003); y es a partir de éste trabajo que surge la necesidad de crear conocimiento sobre lo que pasa en el área laboral, “ya que las organizaciones crean el entorno donde la mayoría de las personas pasan sus vidas y tienen una enorme influencia en el comportamiento humano” (Gibson, Ivanevich, Donnelly, 1981 como se citó en Chiavenato, 2009, p. 25).

La importancia que se le da al contexto en la teoría del campo tiene sus orígenes en la Psicología de la Percepción desarrollada por la escuela de la Gestalt (Brunet, 1987; Gil y Alcover, 2003; Ramírez, 2011), según ésta escuela, los individuos se basan en apreciaciones percibidas, razonadas y de acuerdo como ellos ven el mundo es como se comportaran. Por tal motivo la percepción del trabajo y de su ambiente influyen en el comportamiento de los trabajadores (Zapata, 2012). Con respecto a esto Schneider y colaboradores (como se citó en Gil y Alcover, 2003) consideran al Clima laboral como una Gestalt basada en los patrones percibidos en relación con las experiencias y las conductas específicas de los individuos en contextos organizacionales.

Algunos autores (Brunet, 1987; Gómez, 2004; Gutiérrez y Olvera, 2010; Zapata, 2012) mencionan que el concepto de clima laboral no sólo se derivó de esta escuela de la percepción sino que fue una combinación de ésta con la escuela funcionalista, la cual no sólo se ocupa del aprendizaje o de sus capacidades perceptuales para vivir en su medio sino que se interesa en las diferencias de los organismos y no en lo común entre ellos (Gutiérrez y Olvera, 2010). Lo que sostiene que el comportamiento de un trabajador está en función del ambiente que lo rodea y que las diferencias individuales tienen un rol relevante en la adaptación del individuo a éste (Zapata, 2012).

Sin embargo, se ha encontrado que autores como Abravanel, Allaire, Firsirotu, Hobbs, Poupard, y Simard (1992) proponen que éste constructo está conformado por varios conceptos y definiciones semejantes a la noción de cultura preconizada por la escuela cognoscitiva, en la cual se concibe al clima como una percepción tenaz y general de los atributos esenciales y del carácter del sistema organizacional. Aunque es una perspectiva diferente, es importante mencionar que únicamente se basa en una percepción superficial de los componentes principales de la organización y el cómo ésta funciona, dejando de lado las interacciones que se dan dentro de ella en los diferentes niveles que pueden constituirla.

De acuerdo con Ramírez (2011) la década de los 60's fue de vital importancia para la realización de las diferentes concepciones del tema ya que, a diferencia de las anteriores, comienza a abordarse el aspecto psicológico de las organizaciones, lo que condujo a la formulación del concepto y a su uso en la investigación en el área de la psicología organizacional.

Reichers y Schneider (como se citó en Uribe, 2015 y Ramírez, 2011) clasifican la creación del concepto clima organizacional dentro de tres etapas:

1. **Introducción y conceptualización:** Se realizó una definición desde la perspectiva social y psicológica como una característica estable que distingue una organización de otra y que influye en la conducta de los miembros de la organización (Ramírez, 2011). Esta etapa surgió en la década de los años treinta, sin embargo su mayor auge fue a partir de los años 60 en los cuales se realizaron las primeras definiciones y entre los 70-79 se intensifica la creación de instrumentos de medición (Uribe, 2015).

2. **Evolución y desarrollo del constructo:** Se evaluaron los conceptos realizados, los cuales fueron criticados principalmente por la falta de conceptualización y los resultados empíricos inadecuados, además de que se delimitó de otras variables como la satisfacción laboral.
3. **Consolidación y acuerdo:** Se desarrolla en la década de los 80's y se caracterizó por el incremento de los estudios sobre el tema y las investigaciones comenzaron a centrarse en la asociación del clima laboral con otras variables de tipo organizacional. Es así como DeCotiis y Koys (como se citó en Uribe, 2015) refieren que en dicha época se establece un consenso entre los diferentes investigadores para *definir el clima organizacional como un fenómeno multidimensional y descriptivo* (las cursivas son mías) de la naturaleza de las experiencias individuales dentro de una organización con respecto a sus fortalezas internas y externas, sus miembros, sus características, entre otras.

Sin embargo es preciso resaltar que la realización del constructo ha sido meramente descriptiva, dejando de lado el aspecto empírico que compruebe y demuestre la influencia que tienen los factores que lo constituyen dentro de las organizaciones y sus individuos.

Asimismo es posible observar que la evolución del concepto “Clima laboral” ha sido larga y con bastantes tropiezos, sin embargo este proceso de desarrollo ha traído consigo enormes avances para su estudio, permitiendo la delimitación de diferentes enfoques que lo abordan. Las diferentes definiciones pueden clasificarse en tres perspectivas (García, 2006):

Perspectiva estructural: Se encuentran aquellas definiciones que consideran al clima como una característica de la organización y el individuo es considerado como un observador e informador del clima más que como un creador o un portador del mismo.

Perspectiva individual: Aquellas definiciones en las que predominan los factores individuales. Se pone énfasis en las percepciones que el individuo tiene del entorno, reelaborando la información y dotándola de significado para hacerla comprensible.

Perspectiva interaccionista: Definiciones que consideran al clima como resultado de la interacción entre las características de la organización y las características de los individuos quienes las perciben.

Al analizar las diferentes perspectivas puede considerarse al enfoque interaccionista como el más adaptado a lo que ocurre en las organizaciones, debido a que es imposible separar la influencia entre el medio y el individuo porque éste percibe, crea y esparce el clima que hay a su alrededor.

Los responsables organizacionales crean el clima en el que laboran los empleados, el modo en que lo hacen, el grado en que resultan competentes en su ejecución y su capacidad para que su producción tenga efecto en la organización (Gil & Alcover, 2003).

Brunet (1987) refiere que el individuo se encuentra inmerso dentro de un clima determinado por la naturaleza particular de la organización, porque predecir el comportamiento de los individuos basados únicamente en las características personales es insuficiente ya que depende en parte de la situación.

Es aquí donde se aprecia que el Clima Laboral es una variable con significado psicológico importante para la evaluación y el comportamiento que cada uno de los individuos llevará a cabo dentro de la organización. A continuación se aborda la definición y las dimensiones que lo constituyen.

Definición

El constructo de clima laboral varía en función de los investigadores que lo estudian (Flores, 1995). Es por ello que el constructo ha tenido diferentes definiciones, en la **Tabla 3** se muestran las principales que han sido consideradas relevantes para el tema.

Tabla 3
Constructo de Clima Organizacional

Autores	Definición
Forehand y Glimer (1964)	Conjunto de características percibidas por los trabajadores para describir una organización y distinguirla de otras mencionando que su estabilidad es relativa en el tiempo e influye en el comportamiento de las personas dentro de la misma.
Tagiuri y Litwin en 1968 (Uribe, 2015)	El resultado de un conjunto de interpretaciones que realizan los miembros de una organización y que impactan en sus actitudes y motivación. Es una característica con una cierta estabilidad de la calidad del ambiente interno de una organización, la cual es experimentada por sus miembros, influye en su comportamiento y puede ser descrita en términos de los valores de un conjunto particular de características.
Campbell, Dunnette, Lawler y Weick (1970)	Conjunto de atributos específicos que pueden ser incluidos de la forma en que la organización interactúa con sus miembros.
Litwin (1971, en Chiavenato, 2009)	Define al clima organizacional como la calidad o la suma de características ambientales percibidas o experimentadas por los miembros de la organización, e influye poderosamente en su comportamiento (p. 261).
Moos (1973 en Cardona y Zambrano, 2014)	Es un aspecto del ambiente o el entorno que está conformado por factores psicosociales del grupo de trabajo.
Brunet (1987)	Elementos meramente individuales relacionados principalmente con los valores y necesidades de los individuos, más que con las características de la organización. Constituye una configuración de las características de una organización, influyendo en el comportamiento del individuo en su trabajo, siendo un componente multidimensional que puede descomponerse en términos de estructuras organizacionales, tamaño de la organización, modos de comunicación, estilos de liderazgo entre otras que al sumarse forman un clima particular dotado de sus propias características.
Rentsch (1990, Cicero, 2011)	A través de esta percepción de los atributos organizacionales, los empleados dan un significado psicológico a las prácticas, procedimientos y políticas organizacionales,

considerando que son propiedades objetivas de la organización

Tabla 3. *Continuación*

Reichers y Schneider (Patlán, 2015)	Las percepciones que los miembros desarrollan en relación a las políticas, prácticas y procedimientos organizacionales, tanto formales como informales.
Abravanel, et. al. (1992)	Lo definen como una forma de competencia aprendida que permite al individuo interpretar las exigencias de la organización y comprender sus propias interacciones cotidianas con la organización y sus miembros.
Álvarez (Cardona y Zambrano, 2014)	Es la expresión de las percepciones o interpretaciones que el individuo hace del ambiente interno de la organización en la cual participa; definiéndolo como un concepto multidimensional, que incorpora dimensiones relativas a la estructura y a las reglas de la organización.
Toro (1998, Gómez, 2004)	Un constructo complejo multidimensional, relacionado con la cultura de un modo poco claro, que puede estudiarse como causa, como efecto o como condición intermediaria y que siempre se refiere a la representación cognoscitiva que las personas construyen a partir de las realidades colectivas en las que viven.
Rodríguez, Díaz, Fuentes y Martín (García, Ortega y Reyes, 2014)	Es lo que perciben los empleados del ambiente y, en general, del entorno laboral en relación con la estructura (normas, tareas, niveles jerárquicos) y con los procesos organizacionales (estilos en dirección, comunicación, solución de conflictos).

El clima laboral implica un sistema donde algunos autores enfatizan las características permanentes de una institución, mientras que otros rescatan la percepción del individuo de elementos como son las normas, tareas, niveles jerárquicos de su entorno profesional; en estas percepciones intervienen diversos procesos y la interpretación correspondiente, especialmente cuando existe interacción entre el conjunto de elementos de la organización y las características de los individuos que las perciben.

Con base en lo anterior Brunet (1987) refiere que el concepto tiene determinadas características:

- El clima es un concepto molecular y sintético como la personalidad.
- Sus elementos constitutivos pueden variar aunque el clima puede seguir siendo el mismo.
- El clima está determinado en su mayoría por características, conductas, aptitudes, expectativas de otras personas, por las realidades sociológicas y culturales de la organización.
- El clima está basado en las características de la realidad externa tal como las percibe el observador.
- Puede ser difícil describirlo con palabras, aunque sus resultados puedan identificarse fácilmente.
- Es un determinante directo del comportamiento porque actúa sobre las actitudes y expectativas que son determinantes directos del comportamiento.

Es así como el autor, al hablar de clima laboral explica el funcionamiento y los diversos componentes o factores que intervienen en el mismo. Es prescindible conocer estos elementos para evaluar y demostrar la influencia que tiene el clima laboral en el comportamiento general de la organización, por este motivo se mencionan a continuación.

Componentes del Clima Organizacional

La mayoría de los investigadores concuerdan en que el clima laboral está compuesto por diferentes dimensiones que caracterizan los aspectos particulares del ambiente organizacional y que el número y la importancia de éstas varía de acuerdo al autor (Cicero, 2011).

En el año de 1973 Joanesson refiere que el clima organizacional está compuesto por dos características: objetivas y subjetivas; las primeras se refieren a las características de la organización, siendo esto el tamaño, los niveles de autoridad o complejidad organizacional.

En cuanto a las segundas describe que están basadas en las percepciones de los trabajadores sobre la organización en aspectos como estructura, reconocimiento, recompensas, entre otros, siendo una de las variables que intervienen entre las características objetivas de la organización, los comportamientos y resultados de los trabajadores (Uribe, 2015).

Lo anterior se relaciona con la forma que tiene el autor Chiavenato (citado en Zapata, 2012) de evaluar el comportamiento de los individuos dentro de una organización ya que la forma de comportarse de los individuos dentro del ambiente de trabajo va a estar en función de dos factores: las características de la personalidad del individuo y la manera en que percibe el clima de su lugar de trabajo, las experiencias que obtenga de la interacción con los diferentes componentes de la organización formarán la percepción del individuo en su ambiente de trabajo.

Lo mencionado anteriormente comprueba y resalta que el enfoque interaccionista es el más adecuado para abordar y evaluar la importancia del clima en los acontecimientos y consecuencias, tanto positivas como negativas, que surgen dentro de la organización.

Contrario a esto Likert (como se citó en Gutiérrez y Olvera, 2010) explicó que el comportamiento de los subordinados es causado por el comportamiento y las condiciones que realizan y perciben los administrativos; la reacción de un individuo ante cualquier situación siempre está en función de la percepción. Éste autor obtuvo cuatro factores que comprenden la percepción individual del clima laboral:

1. Los parámetros ligados al contexto y a la estructura misma del sistema.
2. La posición jerárquica que el individuo ocupa dentro de la organización.
3. Los factores personales tales como la personalidad y las actitudes.
4. La percepción que tienen los subordinados, los compañeros y los superiores.

Brunet (1987) afirma que para hablar sobre el clima organizacional es importante distinguir y definir en primer lugar lo que es estructura y proceso organizacionales ya que son dos variables importantes que influyen en el primero.

Por consiguiente el autor refiere que la estructura organizacional está compuesta por:

1. La envergadura del control administrativo.
2. Dimensión y tamaño de la organización.
3. Número de los niveles jerárquicos.
4. La relación entre el tamaño de un departamento y el número de departamentos comprendidos dentro de la organización.
5. La configuración jerárquica de puestos (organigrama).
6. Especialización de funciones.
7. Centralización y descentralización de la toma de decisiones.
8. Normalización de los procedimientos organizacionales
9. Aspecto formal de los procedimientos organizacionales.
10. Grado de interdependencia de los diferentes subsistemas.

Con respecto al *proceso organizacional* menciona que está compuesto por:

1. Liderazgo.
2. Estilos y niveles de comunicación.
3. Control.
4. Gestión de conflictos.
5. Coordinación entre los empleados y los diferentes niveles jerárquicos.
6. Incentivos utilizados para motivar a los empleados.
7. El mecanismo de selección de empleados.
8. El estatus y las relaciones de poder entre los diferentes individuos y las diferentes unidades.
9. Mecanismos de socialización de los empleados.
10. Grado de autonomía profesional.

Como puede observarse tanto Likert (1961) como Brunet (1987) resaltan la importancia de los niveles jerárquicos en las organizaciones y la influencia que éstos tienen en el desempeño de sus empleados, dejando de lado el aspecto psicológico de éstos y la importancia que éste tiene para la obtención de resultados adecuados para la organización, ya que todo parte de un liderazgo en el cuál sólo importa la opinión del jefe y por lo cual sus instrucciones son las que deben seguirse y llevarse a cabo.

Al analizar los antecedentes del clima laboral, parece necesario analizar la discrepancia existente los autores citados anteriormente y Locke (1976 citado en Landy y Conte, 2004) quien a partir de su exhaustiva investigación literaria sobre el tema concluyó que los empleados,

quienes “perciben” a la organización, buscan cuatro dimensiones básicas (Hernández, 2011, p.26):

1. Claridad, armonía y justicia.
2. Desafío, independencia y responsabilidad.
3. Facilidad de la tarea, apoyo y reconocimiento.
4. Relaciones sociales cálidas y amigables.

Dentro de éstas dimensiones se observa la participación activa que juega la interacción entre cada uno de los componentes de las organizaciones (la estructura, el papel fundamental de la comunicación, el apoyo ejercido por los compañeros y el compromiso de cada uno de los empleados) para un mejor desempeño.

Más tarde y siguiendo con esta línea de trabajo, James y McIntyre en el año de 1996 (Landy y Conte, 2005) retomaron aquellas dimensiones y las clasificaron en:

1. Apoyo del líder y facilitación: influencia jerárquica, influencia psicológica, confianza en el líder y apoyo, facilitación de la interacción del líder.
2. Estrés del rol y falta de armonía: Ambigüedad, conflicto y sobrecarga del rol, conflicto en subunidad, identificación con la organización, preocupación y conciencia administrativa.
3. Desafío y autonomía del puesto: Autonomía, importancia, desafío y variedad del puesto.
4. Cooperación y amistad del grupo de trabajo: Cooperación del grupo de trabajo, reputación de efectividad, calidez y amistad del grupo de trabajo.

Al revisar el trabajo de estos autores puede identificarse una clara importancia hacia la importancia que tiene la interacción entre cada uno de los integrantes de la organización y cómo ésta puede ser afectada por una mala comunicación e inadecuadas relaciones interpersonales, así mismo enfatizan la importancia que tiene el establecimiento de roles adecuados ya que les permite conocer a cada uno de los empleados la función que desempeñarán y de igual forma les permitirá cierta libertad para ejercerlo, promoviendo que ellos mismos busquen desafíos para mejorar.

Por su parte Rodríguez (1999 en Ramírez, 2011) considera otras variables:

- *Variables del ambiente físico:* Espacios físicos, condiciones de ruido, calor, contaminación, instalaciones, maquinarias, entre otros.
- *Variables estructurales:* Tamaño de la organización, estructura formal, estilos de dirección, etc.
- *Variables del ambiente social:* Compañerismo, conflictos entre personas o departamentos, comunicación y demás.
- *Variables personales:* Aptitudes, actitudes, motivaciones, expectativas, etc.
- *Variables propias del comportamiento organizacional:* Productividad, ausentismo, rotación, satisfacción laboral, tensiones, estrés, entre otros.

Es posible observar que estos autores retoman algunos de los factores mencionados anteriormente como son los sociales (amistad, apoyo, etc.); sin embargo agrega factores ambientales, psicológicos y administrativos, estos últimos ya enfocados a las consecuencias del clima existente en la organización.

El contraste entre las posturas de Locke (1976) y James y McIntyre (Hernández, 2011) y los autores clásicos está acentuada, ya que es claro identificar que los primeros resaltan la importancia que hay en tomar en cuenta los aspectos psicológicos tanto de los individuos como de la organización en sí misma, mientras que los otros sólo se enfocan en resaltar la importancia de la estructura, la jerarquía de la organización y como un mal manejo de los mismos puede afectarla.

Así pues, la importancia que cada uno de los autores da a los componentes del constructo está en enfatizar la interacción entre las percepciones y las diferencias individuales (ambos componentes psicológicos) que cada uno de los trabajadores presenta dentro de la organización, cosa que no se había considerado por los pioneros del tema, quienes sólo resaltaban la importancia del papel que jugaba el jefe en la dirección del trabajo y los resultados que se obtenían, haciendo de esta forma un trabajo individualizado y con menores beneficios, viéndose claramente un conflicto de intereses entre la estructura administrativa y las necesidades de los empleados.

Algunas de las características mencionadas arriba corresponden a lo que actualmente se conoce como *Cultura Organizacional* y como bien afirma Brunet (1987) es imposible hablar sobre Clima Organizacional sin explicar y definir la primera, por lo cual se definirá brevemente a continuación.

La cultura organizacional hace referencia a las normas y procesos que existen dentro de la organización. Es un conjunto de hábitos y creencias establecidas por medio de las normas, valores, actitudes y expectativas que comparten los miembros de la organización, no es algo que se pueda tocar, sino más bien algo que se percibe de acuerdo a sus efectos y consecuencias. Está

compuesta por diferentes niveles, haciendo énfasis en que dependiendo del nivel en el que se encuentre será más difícil cambiar a la organización (Chiavenato, 2011).

Acorde con la cultura se crea un clima organizacional, sin embargo no es posible decir que sólo puede haber el mismo tipo de clima en todas y cada una de las organizaciones e inclusive dentro de ellas, ya que cada una es diferente y por lo tanto tiene diferentes valores, lo cual es posible admirar en la misión y visión que cada una promueve, por lo cual existen diferentes tipos de clima y cada uno de ellos se enfocará en resaltar diferentes características.

Tipos de Clima

En la literatura encontrada sobre este tema se observa que algunos autores manejan diferentes tipos de clima el cual suele ser diferente incluso dentro de la organización por las normas impuestas en la administración y los controles que se ejercen en diferentes departamentos.

Likert (en Quintana, 2012) fue uno de los primeros autores en clasificar el clima organizacional (ver **Fig. 1**)

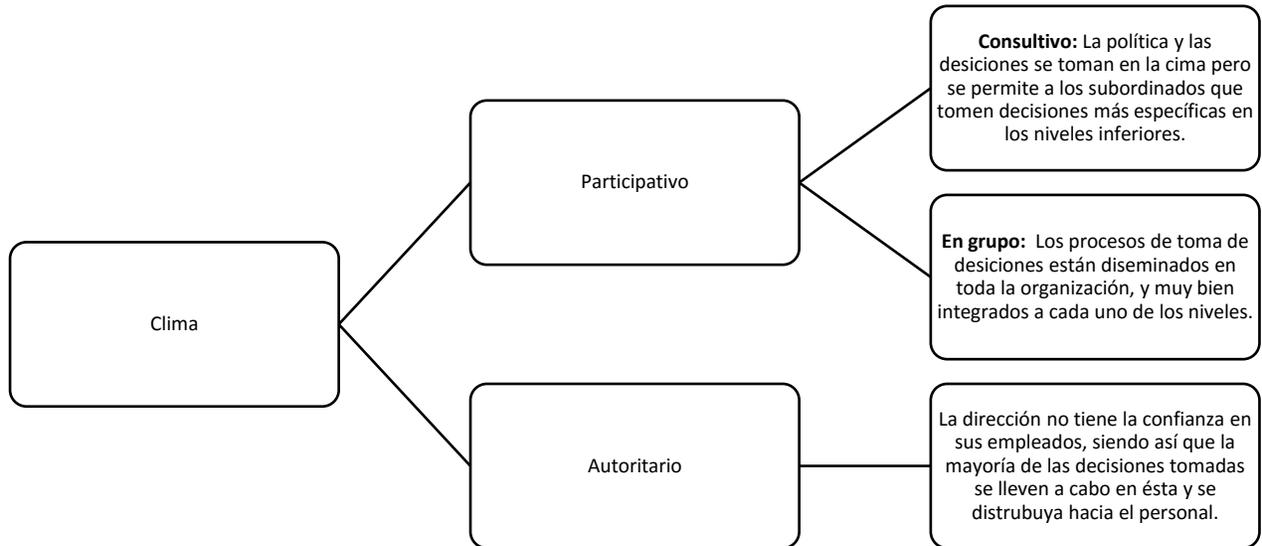


Figura 1. Clasificación de los tipos de clima de acuerdo con Likert.

Este autor menciona un tipo de clima autoritario, en el que la toma de decisiones se da desde la administración y las difunde a las demás áreas, además de que no se brinda oportunidad a los empleados de aportar opiniones para la mejora de la organización.

No obstante, Likert también clasifica al clima como participativo, el cual a su vez se subdivide en consultivo y en grupo, observándose que aquí se da importancia a la participación de los empleados en cuanto a la toma de las decisiones. Esta perspectiva puede considerarse como un avance importante para la comprensión de los factores que influyen en el clima laboral, ya que si bien aún no se consideran los aspectos psicológicos de cada individuo, si se comienza a considerar las relaciones interpersonales, las cuales suelen crearse dentro de las organizaciones debido al tiempo que los empleados pasan dentro de éstas.

En la clasificación realizada por Brown (1983, en Gómez y Vicario, 2008) se rescata preferentemente la función de los administradores. En la **Figura 2** es posible observar la propuesta de este autor.

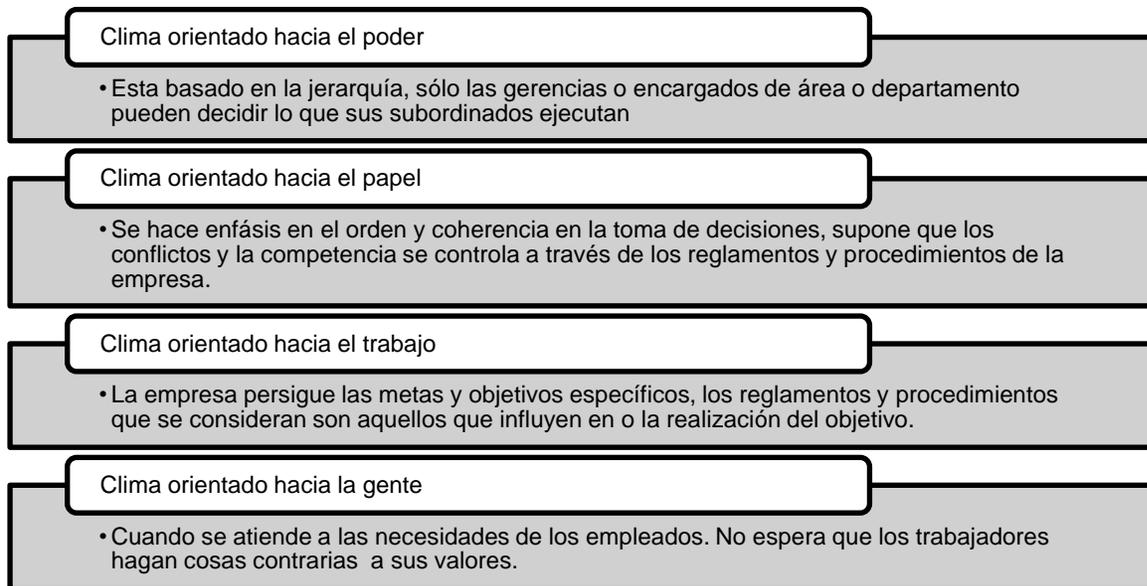


Figura 2. Clasificación de “Clima Organizacional propuesta por Brown en el año 1983.

No se debe perder de vista que en los climas expuestos por este autor se enfatiza la importancia del líder (jefe), los reglamentos y procedimientos establecidos y las metas que persigue cada organización; sin embargo, es notable que las necesidades de los empleados no estaban consideradas como algo significativo para el desarrollo de la organización, no obstante se rescatan dentro del ámbito psicológico los valores de cada individuo ya que eso les impide actuar contrario a los mismos, beneficiando de esta manera a la organización.

De manera reciente González y Peiro (1999) clasifican al clima en (véase **Fig. 3**):

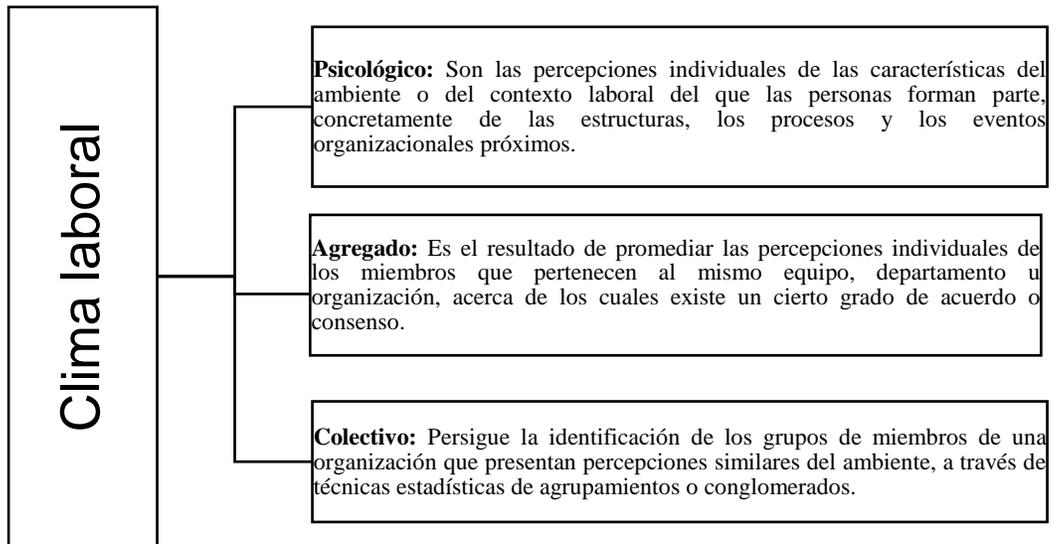


Figura 3. Se muestra los tipos de “Clima Organizacional” propuestos por González y Peiró.

Algo que puede apreciarse claramente en el esquema anterior es que se da mayor énfasis a la percepción que los empleados tienen sobre los componentes de la organización, no obstante es importante mencionar que tanto el clima agregado y colectivo se utilizan métodos estadísticos para identificar y clasificar dichas percepciones; mientras que en el clima psicológico únicamente se analizan dichas percepciones de manera individual sin tener una forma empírica (estadísticamente hablando) de demostrar o comparar. Por lo cual la aparición de los métodos estadísticos para dar información práctica sobre la calidad del clima dentro de las organizaciones ayuda a la identificación de problemas y la promoción de soluciones en caso de ser necesario.

Los aspectos psicológicos de cada individuo no habían sido considerados como algo importante que influye en lo que pasa dentro de las organizaciones, sin embargo al revisar esta información es notable que este aspecto es cada vez más importante ya que se podrán realizar mejoras no sólo para los empleados sino también para el aumento del nivel de producción lo cual genera un grato desarrollo para las organizaciones. Asimismo y aunque los autores no parecen resaltarlo de manera específica se puede decir que la interacción entre los aspectos contextuales, la parte administrativa y las percepciones de los empleados están ganando fuerza para poder brindar una mejor explicación sobre los sucesos acontecidos dentro de estos lugares.

En resumen puede decirse que anteriormente al darle mayor importancia al área administrativa más que a las necesidades de los empleados se producía un conflicto de intereses; no obstante, a partir de los años 90 la influencia de la percepción individual sobre el clima laboral ha ganado importancia dentro de la investigación por los efectos tanto positivos como negativos que se generan en la organización.

El que se considere este aspecto ayuda a evaluar de mejor manera el clima laboral, lo cual ha traído como consecuencia la elaboración de diferentes instrumentos que pueden proporcionar información estadística y por lo tanto comprobable de lo que ocurre. A continuación se abordarán sólo algunos de los instrumentos utilizados para la evaluación de esta variable.

Evaluación del clima laboral y su importancia

El clima laboral ha dejado de ser un tema periférico en las organizaciones para convertirse en un aspecto relevante a investigar, por tal motivo se ha llevado acabo la realización de diferentes instrumentos de medición para obtener de manera empírica información que demuestre el impacto que tiene el clima en la dinámica de las organizaciones. El que se puedan

reconocer las características de los instrumentos de evaluación permite establecer lo adecuados que son con respecto su componente teórico (Cardona y Zambrano, 2014).

Las opiniones en cuanto al tipo de variable de estudio por la cual puede ser tomada el clima organizacional están divididas en tres: algunos investigadores aseguran que el clima organizacional puede ser manejada como variable independiente (teóricos) al ser responsable de efectos importantes sobre el aspecto psicológico o productividad; otros opinan que puede ser tomada como una variable dependiente al estar determinada por condiciones como lo son las características demográficas, las condiciones del trabajo y otras realidades equivalentes y por último están los que opinan que actúa como una variable interviniente o mediadora entre las realidades sociales y orgánicas de la empresa y la conducta individual (Toro, 2001 en Gómez, 2004). Independientemente de la modalidad asumida, se hace imprescindible medir el concepto de manera rigurosa y válida.

Con base en lo anterior, en la **Tabla 4** se muestran algunos instrumentos utilizados para la evaluación del clima organizacional, la cual está ordenada de manera cronológica para una mejor comprensión y análisis de los instrumentos.

Tabla 4
Instrumentos utilizados para la evaluación del clima laboral.

Nombre de la prueba	Referencia	Definición de clima organizacional	Medición: Dimensiones y reactivos	Muestra	Lugar	Índice de confiabilidad
CFK Ltd	Castillo, Lengua y Pérez. (2011)	Como las personas perciben el ambiente circundante de las organizaciones en las cuales interactúan.	5 dimensiones: individuo-institución, aprendizaje-apoyo, motivación, equidad y logística institucional. Consta de 26 reactivos	662 de personal de educación superior	Colombia	.91

Tabla 4. Continuación

			5 dimensiones:			
Clima GCV	Noriega y Pría (2011)	<i>“El resultado de la interacción recíproca de los individuos y con el ambiente.”</i>	Estructura organizacional, liderazgo, toma de decisiones, motivación y comportamientos individuales. Consta de 60 reactivos	89 trabajadores de 5 grupos de Control de Vectores.	Cuba	.876
Adaptación de la Escala de Clima organizacion al (WES de Moos, 2008) versión en español	García-Saisó, et.al. (2014)	Lo que perciben los empleados del ambiente y, en general, del entorno laboral en relación con la estructura y con los procesos organizacionales <i>“El clima implica una función de los individuos que perciben pero en relación con el contexto organizacional inmediato en el que se encuentran.”</i> (Gómez, 2015)	3 dimensiones: Clima laboral, Aspectos físicos y Normatividad organizacional 1 indicador: Cambio (a desarrollar) Consta de 18 reactivos	490 trabajadores mexicanos de organizaciones públicas y privadas	México	.843
IPAO	Gómez Rada (2015)	<i>“El clima implica una función de los individuos que perciben pero en relación con el contexto organizacional inmediato en el que se encuentran.”</i> (Gómez, 2015)	6 dimensiones: claridad organizacional, sistema de recompensas e incentivos, toma de decisiones/autonomía, liderazgo, interacción social y apertura organizacional Consta de 40 reactivos.	250 de 8 empresas Colombianas	Colombia	.94

Al realizar la revisión de los instrumentos utilizados para la evaluación del clima organizacional vemos que el que tiene mayor nivel de confiabilidad es el llamado IPAO con un $\alpha = .94$, validado para Colombia en empleados empresariales sin estandarización en población mexicana. Por estas razones es difícil considerar su aplicación en otro país y ocupación, como consecuencia de ello se encuentra una limitante para su uso en la presente investigación, conformada por profesionales de la salud mental de una institución psiquiátrica gubernamental.

Se puede observar en la tabla que no existen instrumentos validados para población mexicana. De acuerdo con Reyes-Lagunes (2011), cuando una escala proviene de un medio cultural ajeno a nuestro país es importante asumir que debe ser adaptado a este nuevo contexto, aspecto que no se ha llevado a cabo con estos instrumentos, lo que afecta los posibles resultados de su aplicación.

Por su parte el instrumento Escala de Clima Organizacional (WES: adaptada por García-Saisó et al., 2014), atravesó por todo un proceso de estandarización muy riguroso para que pudiese ser aplicado en población mexicana, obteniendo una confiabilidad total del .843, compuesta por 18 reactivos divididos en 3 factores: Clima laboral, aspectos físicos y normatividad organizacional, dentro de las cuales se evalúa el apoyo de la dirección a los empleados, la autonomía al tomar decisiones, implicación/ integración con el trabajo, claridad en las rutinas de trabajo, las reglas y políticas de la organización, innovación, la medida en que el entorno físico contribuye al entorno de trabajo agradable y el control ejercido por los jefes sobre los empleados. Debido a que este instrumento cuenta con una validación en población mexicana y más aún sus características (dimensiones) se apegan a los fundamentos teóricos establecidos a lo largo de este capítulo, se considera como el más adecuado para esta investigación.

Así como se han realizado diferentes instrumentos para lograr la adecuada evaluación del clima en las organizaciones, se han realizado diferentes investigaciones que tratan este tema percibiéndose una clara relación con diferentes variables, siendo una de ellas el estrés laboral, un tema que se trabajara de igual forma dentro de esta investigación, sobre todo la relación y la función que posiblemente tienen con el clima y con el desempeño. Debido a esto el estrés se aborda en el capítulo siguiente.

Capítulo III

ESTRÉS LABORAL

En la actualidad el fenómeno del estrés se experimenta en todos y cada uno de los ámbitos de la vida cotidiana del hombre, teniendo consecuencias negativas en la calidad de vida de las personas, afectando su salud mental y biológica, las relaciones familiares, de trabajo, en la convivencia social en general y en la toma de decisiones, pudiendo ser éstas tomadas de manera impulsiva. De acuerdo con Williams y Cooper (2004) el estrés es una realidad de la vida moderna y perjudica de manera directa a la persona que lo padece y de manera indirecta a las personas que se encuentran a su alrededor.

El estrés es un término que se ha manejado con demasiada ambigüedad, lo que ha ocasionado la creación de un gran número de conceptualizaciones (Arias y Juárez-García, 2012). A pesar de ser un fenómeno estudiado desde diferentes perspectivas, sigue habiendo muchas interrogantes respecto a su naturaleza y los procesos implicados en su influencia para el deterioro de la salud y calidad de vida.

Es por ello que en el presente capítulo se revisan algunos de los antecedentes principales del término, su definición y modelos que han trabajado el tema, la definición de estrés laboral, los efectos que ha tenido sobre el bienestar de los trabajadores y la forma de evaluación utilizada.

Definición de estrés

En el año de 1932, Walter Cannon realizó su mayor aportación sobre el estrés al considerarlo como un disturbio de la homeostasis ante situaciones atmosféricas como el frío o la falta de oxígeno y también en situaciones propias al individuo como el descenso de la glucemia, dando a entender que el grado de estrés puede ser medido (Lazarus y Folkman, 1991).

Sin embargo, el término fue introducido por primera vez en el ámbito de la salud en el siglo XX por el médico Hans Selye específicamente en el año de 1936 (Lazarus y Folkman, 1991; Cruz y Vargas, 2001; Salanova, 2009), modificando a la vez su definición hasta que en el año 1974 lo considero como la respuesta inespecífica del cuerpo ante cualquier demanda. Asimismo introduce el término de estresor para identificar a aquellas situaciones o estímulos que lo ocasionan.

Por su parte Harold G. Wolff en el año de 1953 (Lazarus y Folkman, 1991) lo define como el estado que produce un ser viviente como resultado de la interacción del organismo con los estímulos o circunstancias nocivas para él, un estado dinámico que procede directamente del organismo.

Aunque el planteamiento de este autor contrasta con los autores anteriores, no puede ignorarse que retoma el estrés como una reacción ante las circunstancias, es decir a los cambios positivos o negativos, lo que conlleva a ignorar las diferencias existentes entre las conductas propiamente del estrés y aquellas que se dan de manera natural ante las actividades consideradas como cotidianas del individuo.

Cruz y Vargas (2001) basándose en la teoría de Hans Selye proponen que es el comportamiento heredado, defensivo y/o adaptativo que se genera a través de la activación específica neuro-endocrina ante el evento amenazante, sin embargo contradicen lo dicho por Selye al decir que éste no consideraba dicha activación como algo específico del estrés.

El estrés es la condición en la que un acontecimiento o una serie de experiencias en la vida de un individuo que puede tener consecuencias negativas, fisiológicas y psicológicas, de manera específica y duradera (Martínez, 2004).

Como es posible observar para este autor las características individuales no son importantes para la generación del estrés ya que le da mayor importancia, por no decir toda, a los efectos nocivos que los factores externos tienen sobre el individuo.

Lazarus y Folkman (1986) proporcionaron su propia definición de estrés dentro del ámbito de la psicología; para ellos es una “una relación particular entre el individuo y el entorno que es evaluado por éste como amenazante o desbordante de sus recursos y que pone en peligro su bienestar”.

Al comparar la definición mencionada anteriormente con la proporcionada por sus antecesores e inclusive con la de autores del presente siglo, se observa una marcada diferencia ya que para estos autores el aspecto cognitivo de la evaluación del entorno y de los recursos que tiene el individuo para enfrentarse a él es el factor principal para que se pueda presentar el estrés. Por tal motivo esta definición es la más aceptada en la actualidad dentro del área psicológica y que a su vez se ha extendido del área clínica a lo que actualmente se conoce como psicología organizacional, esto se debe a que el trabajo es un ambiente regular y que requiere de mucho tiempo y esfuerzo por parte de los empleados.

De acuerdo con Salanova (2009), dentro de la psicología se han creado diferentes modelos para clasificar el término de estrés, en los cuales se ha percibido como estímulo, como respuesta y como transacción, dichos modelos se explicarán de manera breve a continuación.

- Estímulo:

Se considera como estímulo o variable independiente, es decir, algo que proviene del ambiente, centrando el interés en los elementos nocivos del entorno laboral y extra-laboral (ambiente familiar y social) que ejercen presión sobre la persona.

- Respuesta:

Se considera como una respuesta fisiológica, psicológica o conductual ante un estímulo amenazante o estresor.

Dentro de esta perspectiva se encuentra la teoría propuesta por Selye en el año de 1956 (Salanova, 2009) en la que expone que cualquier organismo responde ante los estresores siguiendo un patrón general de respuesta.

Este autor lo determino como el Síndrome de Adaptación General, el cual es un proceso que inicia en un estado de alarma, en el cual los mecanismos fisiológicos de defensa comienzan (aceleración del ritmo cardiaco y la respiración), seguido de lo que se conoce como resistencia, en el que se trata de establecer un equilibrio entre el estresor y la respuesta de la persona, quien invierte grandes esfuerzos para contrarrestar el efecto de los estresores, y por último se tiene algo llamado agotamiento, caracterizado por la falta de energía que se produce después de las reacciones realizadas en la etapa anterior, así mismo se comienza el proceso de recuperación del equilibrio. Dicho proceso se ejemplifica en la **Figura 4**.

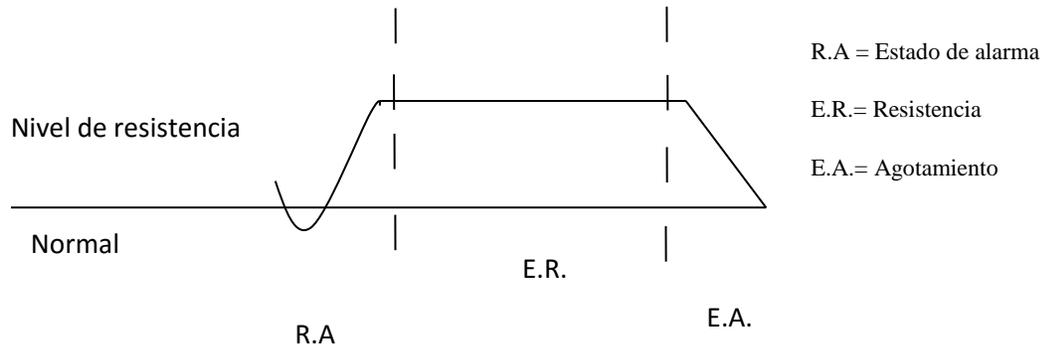


Figura 4. Tomado de Cruz y Vargas (2001, p. 18). Se muestra el proceso del Síndrome de Adaptación General descrito por Selye.

Es de fácil apreciación que dentro de este modelo se le da mayor prioridad al aspecto fisiológico como un generador de estrés y por lo tanto incompleta, ya que pierde de vista otros factores que pudiesen estar interviniendo en el individuo para manifestar este malestar.

- Transacción:

Este modelo fue expuesto durante los años ochenta (Cox y Mackay, 1981; Lazarus y Folkman, 1986) y es una de las propuestas más aceptadas en la actualidad, ya que considera al estrés como la condición que resulta de las transacciones o interacciones entre una persona y su ambiente y que a su vez son percibidas como una discrepancia entre las demandas de la situación y los recursos biológicos, físicos, psicológicos, organizacionales y sociales que la persona posee para afrontar actualmente esas demandas ambientales.

No obstante, esta interacción no se refiere únicamente a la existente entre las demandas y los recursos, sino también al proceso psicológico-cognitivo en el que las percepciones y cogniciones de la persona desempeñan un papel importante ya que una situación puede considerarse como un reto o un factor estresante dependiendo de la persona.

Se ha considerado como principal autor de este modelo a Lazarus (1986) quien decía que la principal medida de análisis es la continua transacción que es evaluada por las personas como pérdida o daño, amenaza de daño o desafío, la cual implica que el estrés no está ni en la persona ni en el ambiente, sino que refleja la interacción de una persona con sus particulares motivaciones y creencias y las características del ambiente. De acuerdo con este autor la interacción conlleva el siguiente proceso:

1. **Evaluación primaria:** Caracterizada por ser la primera en discernir si la situación o evento es irrelevante, positivo o estresante y que implica el decidir si llevar a cabo un afrontamiento, es decir manejar la relación problemática establecida entre persona y ambiente, y una subsiguiente evaluación en la cual se mide el tipo de intensidad de reacción de estrés existente.
2. **Evaluación secundaria:** Implica valorar la posible eficacia de las estrategias de afrontamiento y las consecuencias de su utilización.
3. **Reevaluación:** Es el cambio efectuado en una evaluación previa a partir de nueva información recibida del propio individuo y/o entorno (Buendía, 2006).

Este modelo se asemeja a los modelos interaccionistas planteados dentro de los capítulos desempeño y clima laboral de este trabajo, por lo cual es necesario enfatizar en la importancia que tiene el estudio de las mismas, ya que hasta ahora se ha investigado exclusivamente al individuo y sus entornos como ajenos uno del otro.

Es aquí donde se hace más evidente la necesidad de adoptar una perspectiva relacional y donde es particularmente urgente identificar la naturaleza de la relación para poder entender el complejo modelo de reacción y sus consecuencias adaptativas (Lazarus y Folkman, 1991).

Elementos y tipos de estresores.

Es importante considerar que el origen del estrés es adaptativo, es una reacción ante los acontecimientos externos e inevitables que proporcionan un aumento de la energía corporal y mental que nos permite afrontar lo inesperado y responder a los retos de la vida y está conformado por cuatro elementos:

- La situación amenazante o activadora muy intensa o que persiste en el tiempo.
- La reacción del organismo que intenta recuperar el equilibrio anterior a ese estado.
- La recuperación del equilibrio o persistencia del trastorno que lleva a la enfermedad psicológica o física (Martínez, 2004).

El aspecto importante de la clasificación de los componentes del estrés realizada por este autor es que dentro del segundo punto considera las diferencias individuales como algo vital para la presencia del fenómeno, ya que todo dependerá de cómo se perciba y se valore la situación amenazante y de los recursos de los cuales dispone, considerando que cada uno reacciona de manera diferente ante las mismas circunstancias por causa de la personalidad, las habilidades, las experiencias y el apoyo social y familiar con el que se cuenta (Martínez, 2004).

Esto fue demostrado por Lazarus y Eriksen (1952) al realizar un estudio sobre la efectividad en la realización de las tareas encontraron que había personas que tendrían a rendir mucho mejor, mientras que otros lo hacían peor bajo situaciones de estrés (Lazarus y Folkman, 1991).

Así mismo refieren que hay dos tipos de estresores:

Físicos: Ruido y temperaturas extremas, contaminación ambiental, los cambios ambientales bruscos e inclusive la ausencia de estos cambios puede generar estrés debido a que al ser humano no le gusta estar en las mismas condiciones de forma monótona.

Psicosociales: Son las situaciones que implican un compromiso ante los demás, los conflictos interpersonales, los agobios económicos. Estas situaciones son consideradas como estresantes porque son reiterativas y el organismo no se adapta a ellas y por ende no puede recuperar su estado de equilibrio.

Un lugar en el que el ser humano puede encontrar ambos estresores es el trabajo, considerando que en cualquier organización hay un ambiente y estructura específica así como personas que están en contacto constante con el individuo, haciendo imposible una falta de comunicación o presencia de relaciones interpersonales, por lo cual a continuación se revisa el estrés laboral.

Estrés laboral

La Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2013) refiere que el estrés laboral es uno de los temas más importantes en muchos países y en diferentes tipos de lugares de trabajo, principalmente por los efectos que tiene sobre la salud física, emocional y social de los individuos. Durante la jornada llevada a cabo en Argentina con motivo del Día Mundial de la Salud y Seguridad en el Trabajo, Pedro A. Furtado destacó que el estrés relacionado con el trabajo está reconocido en la actualidad como un problema global que afecta a todas las profesiones y los trabajadores, tanto de los países en desarrollo como en los desarrollados (OIT, 2016).

Si bien este fenómeno ha sido definido por diferentes autores, se ha observado que mantienen las mismas características y que a su vez tienen mucha relación con la definición que realizó Lazarus sobre estrés, la única diferencia es que se proyecta dentro del ambiente de trabajo. Para poder explicar con mayor precisión esta idea, a continuación se presentan algunas de las enunciaciones utilizadas para estrés laboral, proporcionándose un análisis de las mismas.

Sloan y Cooper en 1987 (Martínez, 2004) refieren que el estrés laboral surge de un desequilibrio entre las habilidades que muestra el individuo y las exigencias del empleo.

La Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo (2000) define al estrés laboral como aquellas exigencias del entorno de trabajo que exceden la capacidad de los trabajadores para hacerles frente.

Para Martínez (2004) el estrés laboral es una forma específica de estrés que ocurre en el contexto del trabajo, donde se puede identificar una serie de situaciones o factores generales y específicos, que actúan aislados o en conjunto como agentes estresantes.

Dentro de estas definiciones es posible observar que los autores dan en cierta medida mayor importancia a las destrezas que muestra el individuo para adaptarse a las situaciones que se presentan dentro del trabajo, por lo cual el clima podría ser considerado como un factor que influye en la presencia de estrés, punto que se ha mencionado dentro de los capítulos anteriores.

Para la OIT (2016) el estrés laboral está determinado por la organización, el diseño del trabajo, las relaciones laborales y tiene lugar cuando las exigencias del trabajo no concuerdan o exceden las capacidades, recursos o necesidades del trabajador, o en su defecto, cuando estas

capacidades tanto individuales como grupales no corresponden con las expectativas de la cultura organizativa de una empresa.

Por su parte al analizar la definición otorgada por la OIT, es posible admirar que comienza a considerarse los aspectos organizacionales, es decir, va de la mano de la estructura, las características y las demandas del empleo, logrando que esta definición sea aún más completa que las demás, y esto es notable porque no deja de lado las características personales del individuo o del grupo laboral para adaptarse a dicha estructura y exigencia.

A partir de estas definiciones y de los estudios realizados sobre el tema, se ha encontrado que hay diferentes factores que se presentan dentro del trabajo y que influyen, sin determinar, la presencia de estrés en los empleados. Dichos factores se mencionan a continuación.

Generadores de estrés laboral

Sloan y Cooper en 1987 (Martínez, 2004) clasificaron los causantes de estrés en 6:

- *Condiciones físicas del trabajo:* Dentro de las cuales se encuentran la temperatura, la pureza del aire, el espacio físico, la luminosidad, el ruido o los instrumentos de trabajo.
- *Características temporales:* Duración, distribución del trabajo, el trabajo nocturno o por turnos.
- *Derivados de la demanda o carga de trabajo:* Incluye lo que es la rutina, la repetición y el aburrimiento.
- *Nivel ocupacional:* Compuesto por factores como la naturaleza de las tareas a realizar, los roles que se desempeñan y su ajuste a las capacidades del trabajador. Desarrollo de la carrera profesional.
- *Las relaciones sociales y ajuste al ambiente laboral:* El trato con los compañeros, así mismo se incluyen las interacciones entre la vida personal y familiar por una parte y la vida laboral por la otra.

- *La estructura de la organización y su clima laboral.*

Acorde con estos autores el estrés en el trabajo se ve influido por estos elementos, no obstante, es importante resaltar que ninguno de ellos se puede tomar por completo de manera individual, ya que el empleado está en constante relación con cada uno de ellos y por ende existe una clara interacción al momento de que se presenta el estrés.

Lima y cols (2003) mencionan que dentro de las diferentes investigaciones sobre la salud ocupacional y el estrés en el trabajo se han encontrado diferentes elementos que influyen en la presencia de este último. Un ejemplo de ellos es el trabajo por turnos, la baja oportunidad de utilizar todas sus capacidades, el trabajo insuficiente y aburrimiento, el trabajo excesivo, el conflicto de las funciones, la desigualdad de los salarios, la incertidumbre sobre el porvenir profesional, las relaciones laborales, la calidad del material y el peligro físico. La desventaja que presenta ésta clasificación es que deja de lado otras áreas en las cuales se desarrolla el individuo, como el aspecto social y familiar que se encuentran fuera del trabajo y que influyen de alguna manera en el comportamiento y la percepción de los individuos.

En las investigaciones realizadas en torno al estrés laboral se ha encontrado que existe un nivel superior del mismo que afecta a las personas en las diferentes áreas de su vida y que sin duda afecta el desempeño que muestra el empleado, dicho fenómeno es conocido como Síndrome de Burnout y es especialmente estudiado en profesiones con mayor demanda (medicina, enfermería, educación) y en las cuales se tiene contacto directo con las personas. Por tal motivo la gran parte de las investigaciones sobre este fenómeno se han se han enfocado en los efectos que éste tiene en dichas profesiones. A continuación se abordara el tema de manera breve.

Síndrome de Burnout

El Síndrome de Burnout es un problema con una gran repercusión social en la actualidad (Rosales y Rosales, 2013) y por tal motivo se ha convertido en uno de los fenómenos mayormente estudiados desde el ámbito de la psicología laboral, especialmente en profesiones caracterizadas por tener un contacto constante con las personas a quienes se ofrece su servicio.

De acuerdo con varios autores (Apiquian, 2007; Meda, Moreno, Rodríguez, Morante y Ortíz, 2008; Rosales y Rosales, 2013) el término Síndrome de Burnout fue introducido en el año de 1974 por Herbert Freudenberger quien lo describió como un estado de fatiga o frustración que se produce por la dedicación a una causa que no produce el esperado esfuerzo.

Para Rosales y Rosales (2013) el concepto proporcionado por este autor tiene bases clínicas, refiriendo que el síndrome también aparece con mayor frecuencia en los profesionales más comprometidos que trabajan con mayor intensidad ante la presión y las demandas del trabajo, poniendo de esa forma sus intereses en segundo término. No obstante refieren que este fenómeno presenta bases de tipo social porque se percibe como un proceso que se desarrolla de manera secuencial a la aparición de sus rasgos y de sus síntomas globales, al analizar estas aportaciones es prescindible mencionar que ambas bases tienen determinado nivel de importancia puesto que se aprecia una interacción entre las características personales de los profesionales, el ambiente y las recompensas que les sean otorgadas en sus áreas laborales.

Por su parte en los años 1981 y 1986 Maslach y Jackson (Apiquian, 2007; Rosales y Rosales, 2013) lo definieron como una respuesta al estrés laboral crónico que se manifiesta a través de tres dimensiones:

- **Agotamiento emocional:** Pérdida de recursos emocionales y físicos para afrontar el trabajo, exhaustividad emocional.
- **Despersonalización:** Desarrollo de actitudes negativas de frialdad, distanciamiento y cinismo hacia sus compañeros y los usuarios del servicio.
- **Realización personal:** Tendencia a evaluar el propio trabajo de una forma negativa, con baja autoestima profesional.

Contrario a los autores anteriores, Pines y Kafry (1978, en Rosales y Rosales, 2013) definen el síndrome de burnout desde una perspectiva unidimensional, es decir lo ven como una experiencia general de agotamiento físico, emocional y actitudinal, producido por el involucramiento prolongado en situaciones generadoras de estrés.

Con base en lo anterior, se puede observar un claro consenso en lo que se conoce como Síndrome de Burnout, ya que los diferentes autores dicen que es una respuesta al estrés laboral crónico, siendo una experiencia subjetiva que involucra sentimientos y actitudes que tienen consecuencias perniciosas para las personas y las organizaciones en las que laboran, y que generalmente se presentan en aquellas profesiones centradas en la prestación de servicios y atención al público (Apiquian, 2007).

Es así como se entiende al Síndrome de Burnout como una respuesta cognitiva y emocional al estrés crónico presente en el ambiente laboral, especialmente cuando no se cuenta con las estrategias de afrontamiento necesarias; manifestándose en conductas de distanciamiento y frialdad con los usuarios y con su propia realización profesional.

Evaluación

Desde sus inicios y gracias a la definición elaborada por Maslach y Jackson (como se citó en Apiquian, 2007; Meda, Moreno, Rodríguez y Ortiz, 2008; Rosales y Rosales, 2013) se ha buscado la manera más adecuada para evaluar el Síndrome. El Maslach Burnout Inventory (elaborado por los mismos autores) con 3 factores de evaluación, basados en el agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal, es el más utilizado en las investigaciones sobre el tema.

En un estudio de tipo transversal, retrospectivo y analítico realizado por Pérez, Aldrete, Aranda, Salazar, Pando y Torres (2004) se relacionaba al síndrome de burnout con los factores psicosociales, tuvo una muestra de 163 médicos familiares, se encontró que el 16% de los individuos se encontraban quemados en el área de agotamiento emocional, el 84.7% en realización personal y sólo el 1.8 en despersonalización y refieren que el 42.3% tienen al menos una de las 3 áreas afectadas, lo que significa que los médicos experimentan sentimientos de estar quemados. En cuanto a la relación existente entre el síndrome con los factores psicosociales se encontró que la edad, la escolaridad y la capacitación continua se asocian con sólo dos de las dimensiones que evalúa el MBI (Agotamiento Emocional y Despersonalización).

No obstante es prescindible recordar que de acuerdo a los autores que estudian este fenómeno, para que una persona pueda presentar el síndrome es necesario cumplir con la especificación de tener niveles altos de agotamiento emocional y despersonalización y bajos en realización personal, siendo esto algo que contrasta con los resultados proporcionados por los autores anteriores, quienes refieren que casi la mitad de su muestra parece estar quemado en al menos una de esas áreas, prestándose a la interpretación de que padecen del síndrome.

De acuerdo con la revisión sistemática realizada por Juárez-García, Idrovo, Camacho-Ávila y Placencia-Reyes (2014) el Maslach Burnout Inventory (MBI) ha sido el más utilizado en las investigaciones sobre el tema. Para que estos autores pudiesen hacer dicha revisión seleccionaron aquellos artículos que estuvieran en texto completo que contemplaran la evaluación de pares y comité editorial, dejando fuera las revisiones teóricas, tesis, ponencias o memorias, en segundo lugar seleccionaron los estudios realizados estrictamente en poblaciones mexicanas, en los que se utilizara el Maslach Burnout Inventory (MBI), que conservaran las 7 opciones de respuesta que van de Nunca a Todos los días y que en esta medida no se hubiese modificado en forma significativa el instrumento. Encontrando así 64 artículos que cumplieran con dichos lineamientos y teniendo como resultados que ha sido utilizado principalmente para evaluar a la población del sector salud (médicos y enfermeras) y refirieron que es conveniente utilizar esta prueba con los puntajes numéricos originales. Así mismo concluyen que más del 90% de los estudios que utilizan el instrumento compuesto por 22 reactivos asumen la fiabilidad y la validez psicométricas del mismo, no obstante refieren que una revisión meta analítica realizada por Aguayo (2011 en Juárez, et al., 2014) afirma que es importante calcular la fiabilidad en cada muestra estudiada para evitar el sesgo metodológico.

Por tal motivo este instrumento se utilizó en esta investigación y se obtuvo la confiabilidad y validez adecuadas para la población seleccionada. Así mismo es prescindible mencionar que aunque se utilizará dicho instrumento no se intenta buscar la presencia del síndrome en la población, una de los aspectos que proporciona este instrumento es que a través de su categoría “agotamiento emocional” se valora lo que se conoce como estrés. Como señalan Hernández, Ortega y Reidl (2012) la importancia de estudiar el estrés laboral en médicos va más allá del Burnout, principio con el que concuerda esta investigación, ya que la presencia de estrés

en los profesionales del sector salud no indican necesariamente la presencia del Síndrome, pero si puede ocasionar problemáticas para la prestación del servicio y por ende en la institución.

Como se vio a lo largo del capítulo el estrés está relacionado con algunos de los elementos que corresponden al clima organizacional y que al presentarse suele tener como consecuencia un desempeño deficiente. A continuación se plantea un modelo que explica la relación entre el clima y el desempeño laboral, mediados por el estrés.

Capítulo IV

METODOLOGÍA

Planteamiento del problema

Para que los centros de Salud puedan ofrecer un buen servicio a los usuarios deben considerar aquellos factores que se encuentran correlacionados e inciden de manera directa en el desempeño de los trabajadores, como son la percepción del empleado sobre la equidad, actitudes y opiniones sobre su trabajo; esto con el motivo de poder producir estrategias para su mejora (Queipo y Useche, 2002).

El concepto de desempeño laboral se ha extendido en los últimos años en el ámbito de las organizaciones empresariales (García, 2011 en Candel, 2012). No obstante, es un tema utilizado por la psicología laboral principalmente con el objetivo de evaluar y mejorar la calidad de vida de los empleados y que además se ha extendido a otros espacios como las organizaciones sociales e instituciones públicas, por lo cual se han implementado diferentes medidas de evaluación en las Instituciones del Sector Salud, especialmente en la medicina general, sin embargo resulta conveniente analizar este aspecto en el sector de la salud mental.

En países de bajos recursos como México se da poca prioridad a estos problemas de salud, observándose en el presupuesto otorgado al mismo, el cual es mínimo (Berenzon, Saavedra, Medina-Mora, Aparicio y Galván, 2013). Esto no sólo dificulta que las personas con algún problema mental puedan asistir a consulta médica, sino que también afecta la forma y calidad en la que los expertos en la salud mental, psiquiatras, psicólogos y enfermeras psiquiátricas, ejercen su profesión. Las condiciones del entorno en el que laboran y las normas organizacionales son, entre otros aspectos, cosas que interfieren en su desempeño.

Uno de los factores que se encuentran en las instituciones de salud que puede influir en la forma en que sus trabajadores se desempeñan es el clima laboral, el cual puede ocasionar efectos negativos tanto para la organización como para los profesionales y los pacientes que acuden a alguna de éstas. En una investigación realizada por Flores y Herrera (2007) con empleados de recursos humanos de una empresa dedicada a brindar servicios de seguridad, se encontró que si los factores del clima laboral (implicación, cohesión, apoyo, autonomía, organización, presión, claridad, control, innovación y comodidad) están presentes de manera favorable habrá, con mayor probabilidad, un desempeño propicio para alcanzar las metas de la organización.

En diferentes investigaciones sobre clima organizacional se ha encontrado que la percepción que tienen los empleados sobre su entorno se ve afectada por el estrés que éstos llegan a sentir por las exigencias laborales; lo cual afecta de una u otra forma el desempeño que ejercerán en su lugar de trabajo. Román (2003) refiere que diferentes estudios relacionados con el estrés en los profesionales de la salud han revelado cómo sus consecuencias se revierten en un desempeño profesional inadecuado en relación con las personas que reciben sus cuidados. “Las personas que laboran en profesiones asistenciales de salud, como la psicología, al enfermería, la medicina, pueden encontrarse afectadas por las consecuencias negativas del estrés al que están sometidos”. (Lastra, 2014).

Un aspecto a resaltar es que se han realizado únicamente correlaciones lineales entre dos variables (Ramírez, 2008). En la mayoría de los estudios sobre Clima laboral se indica que al haber una percepción negativa de éste habrá un bajo nivel de desempeño; datos similares son reportados en las investigaciones sobre el efecto que tiene el estrés en dicha conducta. No obstante y aunque la variable dependiente es el desempeño en ambos casos, es importante

señalar que se evalúa desde factores diferentes, en el primer caso se refiere a los elementos externos provenientes del Clima que impactan en el individuo, mientras que en el segundo se hace referencia, principalmente, al factor interno de las personas.

Con base en estos hallazgos se puede suponer que hay una relación consecutiva de los factores hacia el desempeño, brindando la posibilidad de vincular las tres; considerando como mediador, entre el clima y el desempeño laboral, al estrés. Interés del presente estudio representado en la **Figura 5**. Los hallazgos contribuirán a explicar las relaciones en el sector salud, específicamente en el área de psiquiatría, y con ello abrir paso a futuras investigaciones.

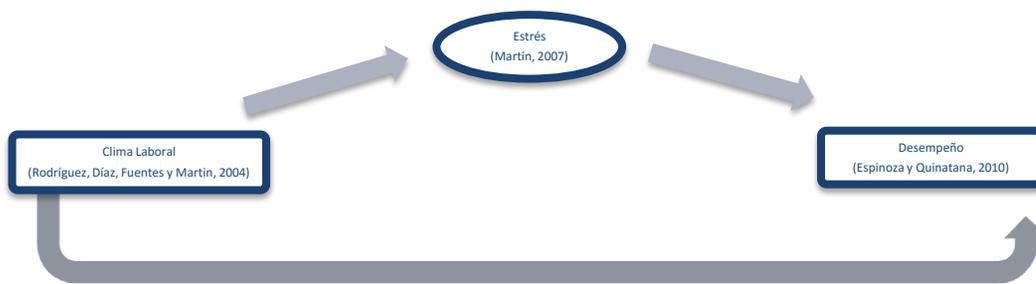


Figura 5. Modelo teórico planteado dentro de esta investigación, la secuencia entre clima laboral, estrés y desempeño.

Dicho modelo permitirá responder a la siguiente pregunta de investigación ¿Cómo se relaciona el clima laboral con el desempeño mediado por el estrés en expertos de la salud mental? La cual tiene como objetivo principal evaluar y analizar la influencia de la percepción de estrés en la relación entre clima organizacional y el desempeño de los expertos en salud mental.

Desprendiéndose de este objetivo otros específicos:

- Conocer las características psicométricas de tres instrumentos del estudio.
- Identificar la relación entre el clima laboral y el estrés.

- Identificar la relación entre estrés y desempeño.
- Determinar la relación entre clima laboral y desempeño.
- Determinar el grado en que los datos empíricos corresponden al modelo propuesto de desempeño laboral.

A continuación se definen cada una de las variables.

Variable dependiente

Desempeño laboral

Definición conceptual

Aquellas acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes para los objetivos de la organización, y que pueden ser medidos en términos de las competencias de cada individuo y su nivel de contribución a la institución (Espinoza y Quintana, 2010).

Definición operacional

Se evaluarán 4 factores:

- **Personales y laborales:** el grado de conocimiento que el empleado necesita para el desarrollo del puesto, así como el grado de supervisión.
- **Relaciones interpersonales:** Esta califica el tipo de relaciones que tiene el empleado con sus compañeros de trabajo
- **Trabajo en equipo:** mide la interacción del empleado cuando se requiera trabajar en equipo.
- **Comunicación:** se enfoca a calificar la manera en que el empleado expresa sus ideas y el tipo de comunicación que tiene con su superior.

Variable independiente

Clima Laboral

Definición conceptual

De acuerdo con Rodríguez, Díaz, Fuentes y Martín (2004, en García, Ortega y Reyes, 2014) es lo que perciben los empleados del ambiente laboral en relación con la estructura (normas, tareas, niveles jerárquicos) y con los procesos organizacionales (estilos en dirección, comunicación, solución de conflictos).

Definición operacional

Se consideraran tres factores:

- **Clima laboral:** Características positivas de las relaciones jefe-subordinado
- **Aspectos físicos:** Grado en que el entorno físico permite, apoya, o bien, obstaculiza, en alguna medida, la ejecución de las labores que realizan los trabajadores.
- **Normatividad organizacional:** Tipo de supervisión, seguimiento de normas y disciplina que perciben los trabajadores en el ambiente laboral.

Variable mediadora

Estrés laboral

Definición conceptual

Martín (2007, en Lastra, 2014) lo define como el desequilibrio entre las aspiraciones de un individuo y la realidad de sus condiciones de trabajo, es decir, la diferencia percibida entre las demandas profesionales y la capacidad de la persona para llevarlas a cabo.

Definición operacional

Los tres aspectos que se evaluarán son:

- **Cansancio emocional:** la vivencia de estar exhausto emocionalmente por las demandas del trabajo.
- **Despersonalización:** el grado en que cada uno reconoce actitudes de frialdad y distanciamiento.
- **Realización personal:** los sentimientos de autoeficacia y realización personal en el trabajo.

MÉTODO

Muestra

Fueron 41 psicólogos y psiquiatras pertenecientes a un Hospital Psiquiátrico Infantil ubicado al sur de la Ciudad de México, seleccionados por medio de un muestreo no probabilístico incidental, de ambos sexos, con al menos 1 año de antigüedad en la institución prestando atención a la comunidad y que aceptó participar en el estudio. La muestra se distribuyó en el 24.4% hombres y 75.6% mujeres, de los cuales el 34.1% tenían estudios de Licenciatura, 29.3% de Maestría y 36.6% contaban con Especialidad. El rango de edad mostró un intervalo de los 36 a los 67 años con una $\bar{x}=48.57$ años, de los cuales el 32.5% tenían de 36 a 45 años, el 50% estaban entre los 46 y los 55 años y finalmente el 17.5% tenían entre 56 y 65 años. Se observó que el 65.9% formaban parte del área de psicología y el 34.1% de psiquiatría. El rango de antigüedad tuvo un intervalo de 1 año a los 34 años teniendo una $\bar{x}=20.02$, de los cuales el 17% tenía de 5 a 11 años, el 51% estaban entre los 15 y los 24 años de antigüedad y finalmente el

32% tenía una antigüedad de los 25 a los 35 años. Se encontró que el 73.3% pertenecían al horario vespertino, 85.4% al matutino y el 7.3% al turno especial.

Instrumentos

1. Se utilizó la Escala de Clima Social Organizacional (WES versión en español de Moos, 2008 adaptada y validada para población mexicana por García, Ortega y Reyes, 2014); constituida por 16 reactivos con 6 opciones de respuesta tipo Likert que van de Totalmente de acuerdo a totalmente en desacuerdo, 9 reactivos miden el clima laboral, 3 los aspectos físicos y 4 la normatividad organizacional, esta escala cuenta con un puntaje total de 96. Con un alfa de Cronbach de .843.
2. El Cuestionario de Autoevaluación del Desempeño (Quintana y Espinoza, 2010). Este instrumento consta de 23 reactivos, 9 evalúan los aspectos personales y laborales, 3 las relaciones interpersonales, 7 el trabajo en equipo y 4 la comunicación. Cuenta con 4 opciones de respuesta tipo Likert que van de Deficiente a Eficiente con un puntaje total de 92. Se seleccionó éste instrumento por su alto nivel de consistencia interna con un alpha de Cronbach de .86 para su aplicación en población mexicana.
3. El Cuestionario de Maslach Burnout Inventory (Ramírez y Rangel, 2005) consta de 22 reactivos, 9 valoran el cansancio emocional con un puntaje máximo de 54, 5 la despersonalización con puntuación máxima de 30 y 8 la realización personal con puntaje máximo de 48; teniendo un puntaje total de 135. Para que se pueda diagnosticar el Síndrome de Burnout es necesario que en las dos primeras subescalas tengan puntajes altos y bajos en la tercera, considerándose bajas con una puntuación de 1 a 33. Cuenta con 7 opciones de respuesta tipo Likert que van de Nunca a Todos los días. Aunque este

instrumento es principalmente utilizado para evaluar el Síndrome de Burnout, se utilizará puntuaciones de 33 para evaluar el estrés. Cuenta con un nivel de confiabilidad de .72 para la aplicación en población mexicana (Ramírez y Rangel, 2005) (**Anexo 1**).

Tipo de estudio

Se utilizó un estudio correlacional con el propósito de evaluar y analizar el grado de relación entre las variables y saber cómo se comportan (López, Juárez y Acevedo, 2014).

Procedimiento

Se solicitó la autorización del área de investigación de la Institución, entregando los datos de identificación del proyecto (**Anexo 2**). Al ser aceptado el proyecto de investigación (**Anexo 3**), se continuó con la espera de aprobación por parte del comité de ética de la institución (**Anexo 4**), una vez obtenida se procedió a la aplicación de los instrumentos.

Los instrumentos se aplicaron de manera individual pasando a cada uno de los consultorios de los psiquiatras y psicólogos que se encontraban dentro del hospital. El tiempo aproximado de aplicación fue de 25 minutos.

Se les indicó que la presente investigación era completamente confidencial y anónima por lo cual sus datos no serían utilizados para ningún otro motivo que el planteado en la misma, se les solicitó leyeran la carta de consentimiento (**Anexo 5**) y la firmasen si estaban de acuerdo. De igual forma se les indicó que de existir dudas se resolverían de manera inmediata y que en caso de no querer participar o no querer continuar con el proceso tendrían la oportunidad de abandonar el estudio.

Análisis estadístico

Con el fin de identificar la relación entre las variables de estudio, mediante el empleo del Programa Estadístico para Ciencias Sociales (SPSS) versión 21, se realizaron los análisis siguientes:

1. Estadística descriptiva de los datos (media y desviación estándar) para identificar la tendencia y variabilidad de los reactivos en las escalas.
2. Cálculo de validez y confiabilidad de la escala mediante: Análisis factorial exploratorio (AFE) por el método de extracción de componentes principales (VARIMAX), Alfa de Cronbach respectivamente y análisis correlacional entre factores mediante un análisis de producto momento de Pearson.
3. Análisis de correlación de Pearson entre variables.
4. Regresión lineal: Análisis de mediación considerando clima laboral como variable independiente, al desempeño como variable dependiente y como mediadora el estrés laboral.

Una vez detallados los procedimientos estadísticos realizados se procede a la descripción de los resultados obtenidos.

Capítulo V

RESULTADOS

La presentación de los datos se realiza en cuatro secciones: en primer lugar se muestran los estadísticos descriptivos de los reactivos, en segundo se describe la validez, confiabilidad y correlación entre los factores de cada una de las escalas, en tercer lugar se detallan las correlaciones existentes entre las variables evaluadas y la regresión lineal para conocer la influencia de las mismas; y en cuarto se describen las correlaciones y regresiones entre las variables atributivas y el clima, el estrés y el desempeño laboral.

Análisis estadístico

a) Frecuencias

Con el propósito de conocer la distribución de los reactivos de acuerdo con las opciones de respuesta, por escala. Éstas fueron la media y la desviación típica respectivamente, a través de las cuales se puede conocer las características de cada reactivo.

En la **Tabla 5** se muestran los datos de la Escala de Clima Social Organizacional (WES), la cual tiene opciones que van de *Totalmente de acuerdo (1)* a *Totalmente en desacuerdo (6)*. Con respecto a la media, se pudo notar que los reactivos tienen valores que van desde 3 (*Poco de acuerdo*) hasta 4 (*Poco en desacuerdo*). En consecuencia existen puntuaciones moderadas en la escala. En cuanto a la desviación típica se observa que la dispersión de los datos es baja, puesto que no superan más de 2 puntos, éstas se ubican entre 1.34 y 1.87. Los valores obtenidos con ambas estimaciones sugieren que las puntuaciones mantienen una distribución normal.

Tabla 5

Estadísticos. Muestra los valores obtenidos para la media y la desviación típica de cada reactivo.

Reactivo	Media (<i>m</i>)	Desviación Típica (<i>s</i>)
1	4.07	1.75
2	3.87	1.70
3	3.53	1.85
4	2.95	1.70
5	3.82	1.64
6	4.19	1.70
7	3.70	1.66
8	4.09	1.65
9	4.19	1.50
10	3.58	1.87
11	4.04	1.77
12	4.36	1.72
13	3.07	1.63
14	2.95	1.54
15	3.36	1.65
16	3.12	1.34
17	4.39	1.46
18	4.51	1.46

Nota: $n=41$

En la **Tabla 6** se exhiben los datos del Maslach Burnout Inventory (MBI), el cual tiene opciones que van de *Nunca (0)* a *Todos los días (6)*. Con relación a la media, se pudo notar que los reactivos tienen valores que van desde 0 (*Nunca*) hasta 6 (*Todos los días*). En consecuencia existen puntuaciones bajas y altas en la escala. En cuanto a la desviación típica se observa que la dispersión de los datos es media. Estas se ubican entre .42 y 2.32. Los valores obtenidos con ambas estimaciones sugieren que las puntuaciones de este instrumento están dispersas, lo que indica un posible sesgo.

Tabla 6

Estadísticos. Muestra los valores obtenidos para la media y la desviación típica de cada reactivo.

Reactivo	Media (<i>m</i>)	Desviación Típica (<i>s</i>)
19	2.60	2.02
20	.92	1.91
21	1.53	1.89
22	4.73	2.32
23	.53	1.39
24	1.46	1.85
25	5.62	1.23
26	1.73	1.80
27	5.73	.80
28	1.35	1.66
29	.58	1.20
30	5.31	1.40
31	.97	1.40
32	1.05	1.69
33	.15	.42
34	1.37	1.83
35	5.57	1.19
36	5.18	1.65
37	5.67	1.02
38	.70	1.22
39	4.47	2.20
40	.55	1.19

Nota: $n = 26$, casos perdidos 15

En la **Tabla 7** se presentan los datos del Cuestionario de Autoevaluación de Desempeño, el cual tiene opciones que van de *Deficiente (1)* a *Eficiente (4)*. Con respecto a la media, se pudo notar que los reactivos tienen valores que van desde 2 (*Regular*) hasta 4 (*Eficiente*). Lo que indica la existencia de puntuaciones bajas y altas en la escala. En cuanto a la desviación típica se observa que la dispersión de los datos es baja, puesto que no superan más de 1 punto. Estas se

ubican entre .45 y .95. Los valores obtenidos con ambas estimaciones sugieren que las puntuaciones de este instrumento no están dispersas.

Tabla 7

Estadísticos. Muestra los valores obtenidos para la media y la desviación típica de cada reactivo.

Reactivo	Media <i>(m)</i>	Desviación Típica (s)
41	3.41	.86
42	3.65	.57
43	3.80	.45
44	3.77	.47
45	3.24	.91
46	3.78	.47
47	3.60	.66
48	3.17	.81
49	3.31	.64
50	3.48	.67
51	2.21	.90
52	3.09	.86
53	3.19	.87
54	2.87	.95
55	3.04	.86
56	3.21	.68
57	3.29	.74
58	3.48	.67
59	3.17	.66
60	3.56	.54
61	3.17	.80
62	3.04	.94
63	3.21	.88

Nota: $n = 41$

En concreto, las escalas muestran escasa dispersión en las respuestas, una comparación inter escala indica que el desempeño laboral es la menos dispersa en confrontación con el resto, mientras que la escala de estrés laboral es la más dispersa.

Validez por análisis estadísticos

a) Análisis factorial exploratorio, correlación y consistencia interna

Con la finalidad de validar cada uno de los instrumentos para la población de psicólogos y psiquiatras se procedió con un análisis factorial con rotación Varimax y extracción de los factores o subcategorías que los integraban, para cumplir con ese objetivo se seleccionaron los reactivos con carga factorial mayor o igual a .400, procediendo a mantener sólo aquellas que tuvieran 3 reactivos o más y con congruencia conceptual.

Con el objetivo de conocer la consistencia interna de los instrumentos se obtuvo el valor *Alpha* de Cronbach total y por cada factor, esperando datos de .75 o más. Por último se realizó una correlación de Pearson para obtener la relación entre factores de cada escala para validar el instrumento correspondiente. Es por ello que a continuación se describirá cada uno de los análisis por instrumento.

La escala de **Clima Social Organizacional** (WES: García-Saiso et al, 2014), mide ambiente físico y social de la institución y está constituida por tres factores, los cuales se mantuvieron al realizar el análisis factorial. El Factor 1 aglutinó nueve reactivos (1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9). De acuerdo con su contenido se le llamo *Clima Organizacional*. El Factor 2 quedó compuesto por tres reactivos (10, 11, 12) y con base en su contenido se le nombro *Aspectos Físicos*. En el Factor 3 fueron aglutinados cuatro reactivos (13, 14, 15, 16) y se le llamo

Normatividad. Finalmente, se aglutinaron dos elementos para lo que podría ser el factor 4, sin embargo, aunque mostraban cargas factoriales de .815 y .876 no cumplieron con el mínimo de reactivos para determinar un factor.

En la **Tabla 8** se muestra como quedó integrada la escala al término del análisis factorial. También puede apreciarse el porcentaje de la varianza explicada y el calor del *Alpha* de Cronbach total y por subcategoría.

Tabla 8
Validez y consistencia interna de la escala de *Clima Social Organizacional (WES)*.

No	Reactivos	Factores			
		CO	AF	NOR	
1	Los jefes suelen felicitar al empleado que hace algo bien	.656			
2	Normalmente los jefes valoran las ideas aportadas por los empleados	.661			
3	Los jefes apoyan realmente a sus subordinados	.854			
4	La gente puede hacer las cosas por iniciativa propia	.355			
5	Los jefes promueven que los empleados confíen en sí mismos cuando surge un problema	.861			
6	Los jefes se reúnen regularmente con sus subordinados para discutir proyectos futuros	.704			
7	Se siente el entusiasmo en el ambiente	.429			
8	Los jefes estimulan a los empleados para que sean claros y ordenados	.671			
9	Se valora positivamente el hacer las cosas de manera diferente	.594			
10	Los colores y la decoración hacen un lugar de trabajo agradable		.855		
11	Generalmente el mobiliario está bien acomodado		.775		
12	Las oficinas están siempre bien ventiladas		.576		
13	Se da mucha importancia a mantener la disciplina y seguir las normas			.824	
14	Los jefes viigilan cercanamente a los empleados			.788	
15	Se refuerza el seguimiento de reglas y normas			.472	
16	Los jefes controlan y supervisan mucho al personal			.756	
17	El ambiente de trabajo es novedoso y cambiante				.815
18	Las cosas siempre estan cambiando				.876
Porcentaje de la varianza explicada		44.84	12.32	7.48	6.58
Porcentaje de la varianza explicada total			64.65		
Alpha de Cronbach		.920	.804	.766	.874
Alpha de Cronbach general			.910		

En el análisis factorial del **Maslach Bournout Inventory** (MBI), se obtuvo que el Factor 1 aglutinó nueve reactivos (19, 20, 21, 24, 26, 31, 32, 34, 38). Según su contenido se denominó a esta subcategoría *Agotamiento Emocional*. El Factor 2 quedó aglutinado por cuatro reactivos (25, 35, 36, 37) y a esta categoría, con base en el contenido, se le denominó *Realización Personal*. Los elementos restantes (16) se aglutinaron en dos categorías diferentes, sin embargo contenían preguntas que correspondían al factor de agotamiento emocional, realización personal y despersonalización, por lo cual no había congruencia conceptual se eliminaron del instrumento.

En la **Tabla 9** se muestra como quedó integrado el instrumento al término del análisis factorial. De igual forma se presenta el porcentaje de la varianza explicada y el valor *Alpha* de Cronbach (total y por subcategoría).

Tabla 9
Validez y consistencia interna del *Maslach Burnout Inventory* (MBI).

No	Reactivos	Factores	
		AM	RP
19	Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo	.669	
20	Cuando termino mi jornada de trabajo me siento vacío	.562	
21	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado/a	.778	
24	Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa	.903	
26	Siento que mi trabajo me está desgastando	.865	
31	Me siento frustrado en mi trabajo	.664	
32	Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo	.647	
34	Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa	.849	
38	Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades	.748	
25	Siento que trato con mucha eficacia los problemas de mis pacientes		.916
35	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis pacientes		.519
36	Me siento estimado después de haber trabajado íntimamente con mis pacientes		.802
37	Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo		.881
Porcentaje de la varianza explicada		35.10	13.49
Porcentaje de la varianza explicada total		48.60	
Alpha de Cronbach		.893	.829
Alpha de Cronbach general		.821	

El análisis factorial del **Cuestionario de Autoevaluación del desempeño** se obtuvo que en el Factor 1 se aglutinaron 8 elementos (41, 43, 44, 46, 47, 48, 49, 58) y corresponden a la subcategoría *Personales y Laborales*. El Factor 2 quedó constituido por 5 reactivos (53, 54, 55, 56, 59) y con base en su contenido corresponden a la subcategoría *Trabajo en Equipo*. En el caso de este instrumento sucedió lo mismo que en el anterior, es decir, los elementos restantes se combinaron entre sí, obteniendo como resultado la incongruencia conceptual por lo cual se eliminaron 8 elementos que correspondían a las categorías de personales y laborales (2), relaciones interpersonales (3), trabajo en equipo (1) y comunicación (2).

En la **Tabla 10** se presenta la conformidad del instrumento después del análisis factorial. Así mismo puede notarse el porcentaje de la varianza explicada y el valor de *Alpha* de Cronbach, el total y el de cada subcategoría.

Tabla 10

Validez y consistencia interna del *Cuestionario de Autoevaluación del desempeño*.

No	Reactivos	Factores		
		PL	TE	COM
41	El grado de disponibilidad de mi tiempo es	.515		
43	Qué nivel de conocimientos tengo del puesto que desempeño	.773		
44	Cómo son las técnicas para el desarrollo de mi trabajo	.863		
46	El servicio interno que brindo puede definirse como	.604		
47	Las actividades que me encomiendan son entregadas en tiempo y con calidad	.427		
48	Qué nivel de iniciativa presentó en la propuesta de ideas, cambios, etc. en el desarrollo de sus actividades	.711		
49	La utilidad de la información que manejo de la institución es	.710		
58	Soy flexible frente a las decisiones y/o acuerdos de mi equipo de trabajo	.613		
53	El desempeño de mis actividades en equipo de trabajo es		.589	
54	Soy un elemento fundamental para la integración del equipos de trabajo		.476	
55	Participo en las discusiones con mi equipo de trabajo, aportando información importante para la toma de decisiones		.531	
56	Mi grado de integración con jefes, compañeros y con el público es		.470	
59	Apoyo a mis compañeros en actividades no propias a mi puesto		.654	
62	Mantengo informado a mi jefe sobre el estatus de mis actividades			.669
63	Utilizo los medios y canales de comunicación apropiadamente			.797
Porcentaje de la varianza explicada		36.30	9.92	8.16
Porcentaje de la varianza explicada total			46.23	
Alpha de Cronbach		.745	.853	.784
Alpha de Cronbach general			.859	

Con la finalidad de identificar la asociación entre los factores por escala para determinar la validez se realizó un análisis estadístico por Correlación de Pearson. En la escala **de Clima Social Organizacional** se observan correlaciones entre los 4 factores que miden clima laboral al nivel de .05 y .01 (ver **Tabla 11**).

Tabla 11

Muestra las correlaciones entre factores de la Escala de Clima Social Organizacional

Factor	Organizacional	Aspectos Físicos	Normatividad	Total Clima
Organizacional	1	.616**	.368*	.946**
Aspectos Físicos	.616**	1	.214	.742**
Normatividad	.368*	.214	1	.582**
Total Clima	.946**	.742**	.582**	1

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

* . La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

Los factores *Organizacional*, *Aspectos Físicos* y *Total de clima* muestran una correlación fuerte entre ellas y estadísticamente significativa, mientras tanto, *Normatividad* se relaciona de manera significativa con *Total de clima* y con *Organizacional*, finalmente mantiene una relación baja y no significativa con *Aspectos Físicos* ($r=.214$) relación a la que es importante prestar atención ya que pudiese no estar midiendo lo que pretende.

Los resultados obtenidos para el **Maslach Burnout Inventory** muestran correlaciones significativas entre *Agotamiento Emocional* y *Realización Personal* con *Total de estrés*, no obstante entre *Agotamiento Emocional* y *Realización Personal* se mantiene una relación baja y negativa ($r= -.041$), por lo cual se sugiere prestar atención a la posibilidad de que este factor no mida lo que pretende (ver **Tabla 12**).

Tabla 12

Muestra las correlaciones entre factores del Maslach Burnout Inventory

Factor	Agotamiento Emocional	Realización Personal	Total Estrés
Agotamiento Emocional	1	-.041	.916**
Realización Personal	-.041	1	.363*
Total Estrés	.916**	.363*	1

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

* . La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

En la **Tabla 13** se muestran los datos obtenidos en el **Cuestionario de Autoevaluación del desempeño**. El nivel de correlación entre los factores mostró que *Personales y Laborales*, *Trabajo en Equipo* y *Total de Desempeño* se relacionan de manera significativa, lo que indica que el instrumento mide lo que pretende.

Tabla 13

Muestra las correlaciones entre factores del Cuestionario de Autoevaluación de Desempeño

Factor	Personales Y Laborales	Trabajo En Equipo	Total Desempeño
Personales Y Laborales	1	.544**	.876**
Trabajo En Equipo	.544**	1	.882**
Total Desempeño	.876**	.882**	1

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Los datos anteriores muestran correlaciones significativas entre algunos de los factores de cada instrumento. Se observa que el Cuestionario de Autoevaluación del Desempeño (Quintana y Espinoza, 2010) tiene correlaciones entre todos sus factores, lo que indica que mide lo que pretende. Mientras que el cuestionario Clima Social Organizacional (García, Ortega y Reyes, 2014) presenta una correlación baja entre el factor normatividad y aspectos físicos; similar al Maslach Burnout Inventory (Ramírez y Rangel, 2005) que tiene una correlación baja entre los factores realización personal y agotamiento emocional. Con estos datos se concluye que dichos factores no miden lo que pretenden y por ende no hay validez en ellos, por lo cual se decidió eliminarlos para los siguientes datos estadísticos.

Determinación de la asociación entre variables

Con el propósito de identificar la correlación entre las variables se aplicó la prueba producto momento de Pearson. Se inició con la relación entre el *Clima Organizacional* y *Estrés Laboral* (ver **Tabla 14**). Hay una relación significativa al nivel de .01 entre el factor *Aspectos*

Físicos y Agotamiento Emocional, también hay relaciones significativas al nivel de .05 entre el factor *Organizacional* y el *Total de clima* con *Agotamiento Emocional* y entre el factor *Organizacional* y *Aspectos Físicos* con el *Total de estrés*. Los resultados muestran que los aspectos físicos influyen para que se presente el agotamiento emocional y en consecuencia que exista el estrés laboral.

Tabla 14

Muestra las correlaciones significativas entre las variables Clima Organizacional y Estrés Laboral.

CLIMA	ESTRÉS		
	Agotamiento Emocional	Realización Personal	Total Estrés
Organizacional	.333*	.051	.331*
Aspectos Físicos	.411**	-.099	.344*
Normatividad	-.100	-.043	-.110
Total Clima	.308*	-.003	.286

** La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral)

* La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral)

La segunda correlación se realizó entre *Estrés laboral* y *Desempeño laboral*, se obtuvieron correlaciones moderadas y altas negativas. La principal relación se observa entre el factor *Agotamiento Emocional* y el *Total de desempeño* con una significancia al nivel de .01; seguida en el mismo nivel de significancia por la relación entre *Agotamiento Emocional* y *Trabajo en Equipo* y *Total de estrés* con *Total de desempeño*. Por su parte al nivel de .05 se relacionaron el *Agotamiento Emocional* y *Total Estrés* con *Personales y Laborales* y *Total de estrés* con *Trabajo en Equipo*. En general el agotamiento emocional se relaciona de manera contundente con trabajo en equipo (ver **Tabla 15**).

Tabla 15

Muestra las correlaciones significativas entre la variable Estrés Laboral y Desempeño.

ESTRÉS	DESEMPEÑO		
	Personales y Laborales	Trabajo en Equipo	Total de Desempeño
Agotamiento Emocional	-.390*	-.456**	-.482**
Total Estrés	-.348*	-.382*	-.416**

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral)

* . La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral)

Con base en los datos anteriores se puede concluir que hay relaciones que van de bajas a altas entre las variables. De esta manera se confirma que se relacionan entre sí de manera significativa.

Predictores

Con la finalidad de identificar la interacción entre las variables se realizó una regresión lineal. En primer lugar se aplicó el análisis entre el *Total de clima* y el *Total de estrés* sin encontrar una relación estadísticamente significativa ($F_{(1,39)}=3.481$; $p= .070$; $R^2= .082$). Después el *Total de clima* y el *Total de desempeño* no muestran interacción significativa ($F_{(1,39)}=1.422$; $p= .240$; $R^2= .035$). Finalmente, el *Total de estrés* se relacionó significativamente con el *Total de desempeño* ($F_{(1,39)}=8.153$; $p= .007$) y explicó el 17% de los cambios ocurridos en esta variable. En la **Tabla 6** se muestran los coeficientes tipificados.

están positivamente relacionadas entre sí y predicen los cambios conductuales de los individuos (ver Figura 7).

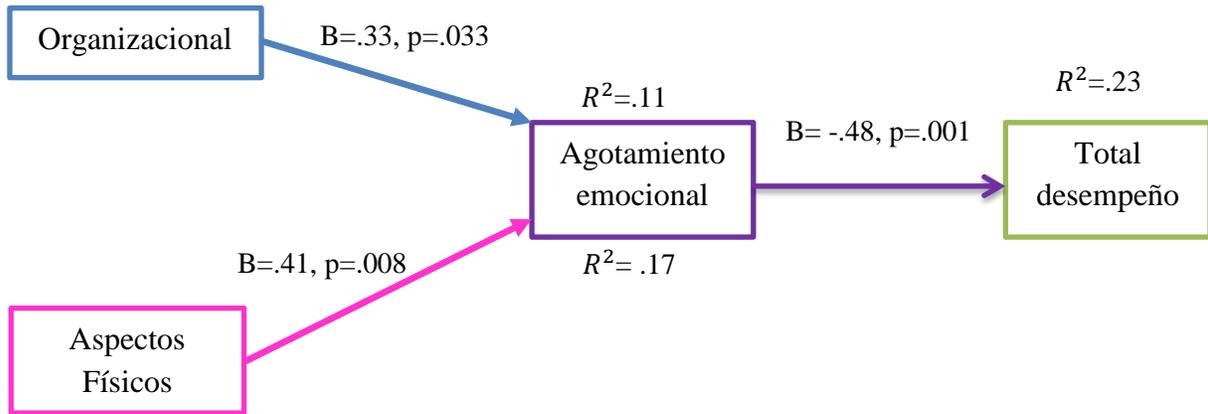


Figura 7. Análisis de regresión lineal entre factores de clima y estrés con total de desempeño.

Análisis de variables atributivas

Por otra parte para determinar si las variables atributivas presentaban algún nivel de relación con el desempeño laboral se llevó a cabo, en primer lugar, un análisis de correlación de Pearson para después aplicar un análisis de regresión lineal.

En la **Tabla 19** se muestra el análisis producto momento de Pearson, se observa que: *Escolaridad* y *Puesto* con *Total de desempeño* tiene correlaciones altas y significativas ($r=.493$; $p=.01$ y $r=.389$; $p=.05$). Específicamente el factor *Trabajo en Equipo* con tres variables atributivas: *Edad*, *Escolaridad* y *Puesto* ($r=.423$; $r=.582$; y $r=.463$ respectivamente).

CAPÍTULO V. RESULTADOS

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
1.SEXO	1															
2.EDAD	-.261	1														
3.ESCOLARIDAD	-.567**	.413**	1													
4.PUESTO	-.669**	.392*	.888**	1												
5.ANTIGÜEDAD	-.208	.569**	-.115	-.137	1											
6.HORARIO	.297	-.097	-.300	-.269	.138	1										
7.ORGANIZACIONAL	-.185	.118	.221	.239	-.075	-.033	1									
8.ASPECTOS FÍSICOS	.038	-.164	.054	.092	-.167	.043	.616**	1								
9.NORMATIVIDAD	.159	.033	-.006	-.079	-.075	.014	.368*	.214	1							
10.TOTAL CLIMA	-.073	.046	.164	.166	-.116	-.007	.946**	.742**	.582**	1						
11.AGOTAMIENTO EMOCIONAL	-.021	-.147	-.071	-.053	-.057	-.239	.333*	.411**	-.100	.308*	1					
12.REALIZACIÓN PERSONAL	.192	.171	-.078	-.070	.085	-.039	.051	-.099	-.043	-.003	-.041	1				
13.TOTAL ESTRÉS	.057	-.069	-.098	-.078	-.019	-.239	.331*	.344*	-.110	.286	.916**	.363*	1			
14.PERSONALES Y LABORALES	-.073	.129	.280	.218	.053	-.041	-.201	-.168	.229	-.119	-.390*	.039	-.348*	1		
15.TRABAJO EN EQUIPO	-.122	.423**	.582**	.463**	.117	0.000	-.221	-.212	-.013	-.210	-.456**	.107	-.382*	.544**	1	
16.TOTAL DESEMPEÑO	-.111	.317*	.493**	.389*	.097	-.023	-.240	-.217	.121	-.188	-.482**	.084	-.416**	.876**	.882**	1

Tabla 19 Correlaciones entre variables tanto atributivas como variables principales del estudio.

** La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral)

* La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral)

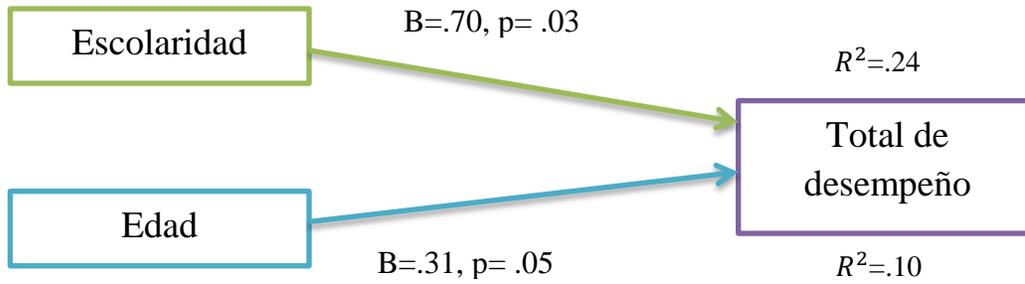


Figura 8 Análisis de regresión lineal entre variables atributivas y total de desempeño.

Con base en estos resultados se comprueba que algunas de las variables atributivas interaccionan y predicen los cambios ocurridos en el desempeño.

Capítulo VI

DISCUSIÓN

Conocer la relación entre clima laboral y desempeño no es una tarea fácil, prueba de ello es la vasta literatura que no acaba por indicar relaciones definitivas entre los constructos, más aun cuando se analiza el sector de la salud mental. Al ser escasa la información del desempeño en psicólogos y psiquiatras, se decide indagar la influencia de la percepción de Estrés en la relación entre Clima Organizacional y el Desempeño, partiendo de la validación de tres escalas que han mostrado propiedades psicométricas en otras poblaciones mexicanas y posteriormente determinar las relaciones entre tales constructos, como habrá de describirse en los siguientes párrafos.

a) Propiedades psicométricas de las escalas Clima Social Organizacional, Cuestionario de Autoevaluación del desempeño y Maslach Burnout Inventory

Con el propósito evaluar de manera válida y confiable el clima, el estrés y el desempeño laboral se revisaron las características psicométricas de los instrumentos utilizados para esta investigación.

Los datos obtenidos en la validez de la escala *Clima Social Organizacional* (WES versión en español de Moos, 2008), el cual quedó conformado por tres factores (*Organizacional, Aspectos físicos y Normatividad*) con un $\alpha = .91$ y validez de constructo ya que explica el 64.65% de la varianza, concuerdan con lo propuesto por García, Ortega y Reyes (2014) ya que

demonstraron que estos factores presentan relaciones que van de moderadas a altas y que a su vez muestra un alto nivel de confiabilidad.

En este instrumento se obtuvo una medida de percepción de las condiciones de organización y ambiente físico de la institución, entendible por la población de psicólogos y psiquiatras de una institución de salud mental (psiquiátrico) mexicano. Contar con una medición de un constructo tan amplio como lo señalan diversos autores (Toro, 2001 como se citó en Gómez, 2004; Cardona y Zambrano, 2014; Gómez Rada, 2015) permite identificar la influencia posible en el estrés experimentado por los empleados.

El Maslach Burnout Inventory (MBI) (Ramírez y Rangel, 2005) quedó conformado por *Agotamiento emocional (AE)* y *Realización personal (RP)* que muestran una validez de constructo que explica el 48.60% de la varianza. Los resultados concuerdan con los datos obtenidos por Grajales (2001) en la validez del MBI en población mexicana; afirma que la categoría de *Agotamiento emocional* y *Realización personal* son consistentes de manera estadística y teórica, y coincide en que los reactivos pertenecientes al factor *despersonalización* tienden a entremezclarse con los mencionados anteriormente, por lo cual refiere que una de las posibilidades para solucionar este problema es englobar al factor realización personal y despersonalización en una subcategoría, sin embargo en el presente estudio se tomó la decisión de eliminar dicho factor.

Se identificó el nivel de correlación entre *Agotamiento Emocional* y *Realización Personal* con *Total estrés* es estadísticamente significativa, no obstante *Agotamiento Emocional* y *Realización Personal* mantienen una relación baja y negativa, por lo cual se sugiere prestar atención a la posibilidad de que este factor no mida lo que pretende.

En este punto parece importante mencionar que Hernández, et al. (2012) plantearon la interrogante de que el factor *Agotamiento Emocional* fuese un determinante o detonante del estrés, lo cual puede verse con los datos obtenidos en los análisis de correlación en el que se indica que a mayor nivel de agotamiento emocional habrá mayor estrés. Este instrumento, similar al anterior, quedó adaptado para la población de psicólogos y psiquiatras, brindando la oportunidad de presentar las condiciones para tener el segundo instrumento que cuantifica la variable dependiente.

El Cuestionario de *Autoevaluación del desempeño* quedó compuesto por dos subcategorías: *Personales y laborales* y *Trabajo en equipo*, eliminándose las otras dos que componían al instrumento original y mostrando una validez de constructo porque explican el 46.23% de la varianza. Estos datos contrastan con los obtenidos en la investigación realizada por Espinoza y Quintana (2010) en la que reportan que la escala no sufrió modificaciones en cuanto a sus factores ya que se mantuvieron los 4 originales. Estos datos pueden ser resultado de la población de estudio, en este caso el sector de salud mental.

Con estas tres mediciones se documentó la asociación entre los constructos, poco estudiados en conjunto. Aunque de manera teórica se ha señalado la importancia de evaluar la relación e influencia entre las variables (Brunet, 1987; Queipo y Useche, 2002).

b) *Interacción entre variables y los predictores del modelo clima, estrés y desempeño.*

Al analizar las relaciones entre las variables se encontró que del clima laboral, específicamente los *Aspectos Físicos* se relacionan significativamente con el *Agotamiento Emocional*, evidenciando que el ambiente físico laboral influye sobre la percepción de los

recursos emocionales y físicos que tiene el individuo para afrontar el trabajo. Datos similares para Sloan y Cooper (1978 en Martínez, 2004) quienes señalan que las condiciones físicas (temperatura, aire, espacio, ruido, entre otros) son consideradas como causantes de estrés.

Se encontró relación entre los aspectos *Organizacionales* y la presencia de *Agotamiento Emocional*, lo que sugiere que la calidad de las relaciones jefe-subordinado y compañeros están relacionados con los recursos intrínsecos de los individuos para hacer frente a las situaciones laborales que se presenten, por lo cual los aspectos organizacionales predicen la aparición de estrés laboral. Ramírez (2008) encontró resultados similares dentro de su investigación en la cual reporta que las tensiones laborales (relaciones interpersonales inadecuadas) están relacionadas con la presencia de agotamiento emocional.

Finalmente, *Total de clima* se relaciona con *Agotamiento emocional*, lo que indica que al existir una calidad inadecuada de las relaciones interpersonales (con el jefe y los pares), de ambiente físico y normas poco establecidas o mal definidas es probable que esté presente la percepción de incongruencia para realizar las labores. Estos hallazgos concuerdan con los resultados obtenidos en la investigación de Martínez, et. al. (2012) quienes mencionan que los componentes organizacionales como el apoyo social, la calidad de liderazgo y el equilibrio entre esfuerzo y recompensa están asociados con el malestar mental, los síntomas cognitivos y conductuales del estrés y la falta de vitalidad.

Por su parte las variables de estrés laboral se relacionan de manera significativa y negativa con el desempeño laboral lo que indica que al haber un alto nivel de estrés el desempeño será deficiente. Román (2013) encontró que el estrés en los profesionales de la salud

han tenido como consecuencias un bajo desempeño profesional hacia las personas que reciben sus atenciones.

La relación entre los totales del clima y estrés no influyen en los cambios conductuales presentes con respecto a la percepción del estrés, no obstante este dato contrasta con la información proporcionada por la OIT (2016), quien refiere que el estrés laboral se presenta cuando la organización, el diseño del trabajo, la exigencia laboral y las relaciones laborales (elementos del factor organizacional) no concuerdan o exceden las capacidades de los individuos al afrontar las situaciones percibidas como amenazantes. La relación entre clima laboral y desempeño laboral, al igual que el caso anterior, no fue significativa para explicar los cambios producidos en la conducta.

Se analizó de manera minuciosa la relación entre las variables encontrándose que de clima laboral la categoría *Organizacional* predice el *Agotamiento Emocional*. Esta relación hace referencia a la calidad de las relaciones entre el jefe y los subordinados (Rodríguez et. al., 2004 en García et. al., 2014), es decir que al haber una deficiente relación entre integrantes de la organización se presenta un agotamiento ante las demandas del trabajo (Lastra, 2014). Martínez et al. (2012) explican que al existir una organización perniciosa el profesional clínico está expuesto a una alta demanda emocional, falta de control y autonomía en el trabajo, datos que se ven asociados a la falta de apoyo social que corresponde a una de las características del clima laboral.

Los *Aspectos Físicos* predicen el *Agotamiento Emocional* por lo cual se observa un impacto de las condiciones ambientales que desencadenan estrés. Datos similares encontró Hernández (2012) en su estudio ya que refiere una influencia significativa entre el ambiente hospitalario y la

falta de ajuste del médico a éste. Mediante un análisis cualitativo de las condiciones físicas del Hospital en el que se llevó a cabo la investigación se observó que las condiciones físicas son inadecuadas en diferentes aspectos, como el espacio de los consultorios utilizados para brindar terapia, el cual es muy reducido y en el que suele haber más de tres personas a la vez (profesionales, pasantes y pacientes). Lazaruz y Folkman (1986) refieren que los factores físicos juegan un papel importante en la generación de estrés, ya que al ser humano no le gusta estar en las mismas condiciones de forma monótona. Otro aspecto a considerar es la falta de recursos (computadoras, internet, pruebas psicológicas actualizadas) necesarios para realizar sus labores. La falta de insumos y equipamiento para el ejercicio de la práctica profesional se relaciona con estrés (Hernández, 2012).

Por lo tanto estas variables del clima laboral predicen la presencia de estrés laboral caracterizado por la percepción que tienen los profesionales de las relaciones interpersonales, los aspectos físicos y las demandas laborales como inadecuadas.

El *Agotamiento Emocional* explica y predice los cambios ocurridos en el *desempeño laboral*. Hernández (2012) encontró que los médicos residentes se sienten rebasados por las exigencias del trabajo (cansancio emocional) ya que el tiempo con el que cuentan para realizar sus actividades de estudio y atender pacientes suele ser insuficiente lo cual puede provocar una deficiencia en la calidad del servicio que prestan.

c) *Interacción y predicción entre variables atributivas y clima, estrés y desempeño laboral*

Se identificó que *Escolaridad* y *Puesto* se relacionan de manera significativa con el *Total de desempeño*, lo que indica que a mayor nivel escolar y de cargo hay un mejor desempeño.

Edad, Escolaridad y Puesto se relacionan con el *Trabajo en equipo*, esto indica que los profesionales con mayor edad y con un nivel alto de escolaridad y cargo tienen más habilidades para trabajar con sus colaboradores sin involucrarse en conflictos, lo que permite dar una atención adecuada a los pacientes.

Al momento de obtener los predictores de las variables atributivas sobre del desempeño laboral se encontró que la *Edad* y la *Escolaridad* predicen los cambios ocurridos en esta variable, dejando fuera el nivel del cargo que se tenga. Esto indica que la edad y el nivel de escolaridad son importantes para que el profesional se desempeñe de la manera más adecuada, debido a que tiene la experiencia práctica y académica para ejercer su profesión con calidad.

d) *Aportaciones, limitaciones y sugerencias*

Con base en los datos obtenidos con respecto a las relaciones entre *Clima, Estrés y Desempeño Laboral* las aportaciones proporcionadas de la presente investigación es en primer lugar la validación de los instrumentos en la población de profesionales del sector salud mental (psicólogos y psiquiatras). También permitió conocer la relación existente entre las variables y los factores de riesgo en el clima organizacional que predicen cambio conductual de los trabajadores con respecto a la presencia del estrés (Flores y Herrera, 2007) y el factor agotamiento emocional afecta de manera negativa en el desempeño (Román, 2013). Los factores físicos, las inadecuadas relaciones interpersonales relacionadas y el agotamiento tienen como consecuencia un desempeño inadecuado por parte de los profesionales.

No obstante hay que tomar en cuenta que la edad y el nivel de escolaridad suelen influir más que el clima y el estrés en el desempeño laboral, es así como se sugiere investigar con mayor minuciosidad la interacción de estas variables.

De esta manera se propone que el pobre desempeño laboral puede ser influido por los aspectos físicos y normas institucionales productores del agotamiento emocional (Brunet, 1987; Hernández, 2012; Rodríguez et. al., 2004 en García et. al., 2014). Es una investigación que abre las puertas de contemplar el estrés como mediador entre desempeño y clima laboral, por lo que conviene mejorar algunas condiciones ocurridas en el estudio.

Una de las limitantes presentes en el estudio fue la realización de la investigación en el mismo lugar evaluado, ello ocasionó al menos dos inconvenientes: por un lado el personal se sintió evaluado y por otro la institución solicitó ficha de identificación de los participantes, eliminando el anonimato y teniendo como consecuencia posibles sesgos en las respuestas. Por lo que se sugiere contactar al personal fuera de su lugar de trabajo.

Se recomienda ampliar la muestra y las regiones e instituciones en las que se apliquen los instrumentos para que los datos se puedan generalizar. Asimismo sería importante realizar instrumentos que evalúen características específicas de la población dedicada a los problemas de la salud mental ya que puede haber otros factores más específicos que influyan en el estrés y el desempeño presentado por los mismos.

De igual manera se sugiere analizar con mayor detenimiento la interacción entre las variables *Edad*, *Escolaridad* y *Puesto* sobre el factor Trabajo en equipo ya que se sospecha de posible sesgo en las respuestas.

Finalmente, se propone que se estudien con mayor detenimiento los aspectos físicos que influyen principalmente con el desencadenamiento al estrés, ya que los datos obtenidos muestran que es una de las características presentes el clima organizacional que se relaciona en mayor medida con éste.

REFERENCIAS

- Abravanel, H., Allaire, Y., Firsirotu, M. E. Hobbs, B., Poupard, R. & Simard, J. J. (1992). *Cultura organizacional. Aspectos teóricos prácticos y metodológicos*. Colombia: LEGIS.
- Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo. (2000). *Estrés en el trabajo: Resumen de un informe de la agencia*. Recuperado de <https://osha.europa.eu/es/tools-and-publications/publications/factsheets/8>
- Alonso, M. G. y Huerta, A. (2005). *Evaluación del desempeño laboral en organizaciones que prestan servicios*. (Tesis de Licenciatura). Escuela Nacional de Trabajo Social-UNAM, Ciudad de México.
- Aguinis, H. (2007). *Performance managment*. Upper Saddle River, New Jersey: Prentice Hall.
- Apiquian, A. (2007). *El síndrome de Burnout en las empresas*. Recuperado de <https://www.ucm.es/data/cont/media/www/pag-28861/sindrome%20burnout.pdf>.
- Arias, F. y Juárez-García, A. (2012). *Agotamiento profesional y estrés: hallazgos desde México y otros países latinoamericanos*. México: Porrúa.
- Arroyo, M. C. y Martínez, S. A. (2011). *El clima laboral y su impacto en el factor humano, una problemática en las organizaciones* (Tesis de Licenciatura). Facultad de Estudios Superiores Cuautitlán-UNAM, Estado de México.
- Armstrong, M. & Baron, A. (1998). *Performance management: The new realities*. London: Institute of personnel development.

- Berenzon, S., Saavedra, N., Medina-Mora, M. E., Aparicio, V. & Galván, J. (2013). Evaluación del sistema de salud mental en México: ¿Hacia dónde encaminar la atención? *Panam Salud Pública*, 33(4), 252-258.
- Bohlander, G., Snell, S. y Sherman, A. (2001). *Administración de recursos humanos* (12ª ed.). México: International Thomson.
- Brunet, L. (1987). *El clima del trabajo en las organizaciones: Definición, diagnóstico y consecuencias*. México: Trillas.
- Buendía, J. (2006). *Estrés laboral y salud*. Madrid: Biblioteca Nueva.
- Campbell, J., Dunnette, E. E., Lawler, E., & Weick, R. E. (1970). *Managerial Behavior: Performance and effectiveness*. EUA: McGraw-Hill.
- Candel, M. J. (2012). *Las competencias laborales como predictoras del desempeño en una empresa del sector del juego* (Tesis doctoral). Recuperada de <http://hdl.handle.net/10803/84063>
- Cardona, D. R. y Zambrano, R. (2014). Revisión de instrumentos de evaluación de clima organizacional. *Estudios Gerenciales*, 30, 184-189.
- Castillo, L., Lengua, C. y Pérez, P. A. (2011). Caracterización psicométrica de un instrumento de clima organizacional en el sector educativo universitario colombiano. *International Journal of Psychological Research*, 4(1), 40-47.
- Chiavenato, I. (2000). *Introducción a la teoría general de la administración*. (2ª ed.). Bogotá: McGraw-Hill.

- Chiavenato, I. (2001). *Administración: teoría, proceso y práctica*. (3ª ed.). México: McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento organizacional. La dinámica del éxito en las organizaciones*. México: McGraw Hill.
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de recursos humanos: El capital humano de las organizaciones*. México: McGraw-Hill.
- Cicero, N. C. (2011). *Detección del clima laboral y propuesta de un taller de compromiso organizacional* (Tesis de Licenciatura). Facultad de Psicología-UNAM, Ciudad Universitaria, D.F.
- Cornelio, T. (2011). *Evaluación 360° del desempeño laboral de los supervisores del área de corte de industrias cítricas de Montemorelos, S. A.* (Tesis de Maestría). Facultad de Ciencias Administrativas, Universidad de Montemorelos, Nuevo León.
- Corzo, S. M. (2008). *Investigación y desarrollo de los diversos instrumentos de evaluación del estrés en el ámbito laboral* (Tesis de Licenciatura). Facultad de Estudios Superiores Iztacala, Tlalnepantla, Edo. De México.
- Cruz, C. y Vargas, L. (2001). *Estrés: entenderlo es manejarlo*. México: Alfaomega.
- Espinoza, A. S. & Quintana, L. (2010). *Relación entre Burnout y autoevaluación del desempeño en una muestra de trabajadores mexicanos* (Tesis de Licenciatura). Facultad de Psicología-UNAM, Ciudad Universitaria, México, D.F.

- Flores, G. (1995). *Clima laboral: satisfacción y desempeño (propuesta de evaluación)* (Tesis de licenciatura). Facultad de Psicología-UNAM, México D.F.
- Flores, D. y Herrera, A. (2007). *El clima laboral como factor determinante en el desempeño del trabajador dentro de una organización* (Tesis de Licenciatura). Universidad Insurgentes-Plantel Xola, México, D.F.
- Forehand, G. A., & Gilmer, V. H. (1964). Environmental variations in studies of organizational behavior. *Psychological Bulletin*, 62 (6), 361-382.
- García, I. (2006). *La formación del clima psicológico y su relación con los estilos de liderazgo* (Tesis de Doctorado). Universidad de Granada, España.
- García-Saisó, A., Ortega-Andeane, P., & Reyes-Lagunes, I. (2014). Adaptación y validación psicométrica de la Escala de Clima Social Organizacional (WES) de Moos en México. *Acta de Investigación Psicológica*, 4(1), 1370–1384.
- Garza, D. G. (2010). *El clima organizacional en la Dirección General de Ejecución de sanciones de la Secretaría de Seguridad Pública en Tamaulipas* (Tesis de Maestría). Universidad Autónoma de Tamaulipas, Cd. Victoria, Tamaulipas, México.
- Gil, F. y Alcover, C. (2003). *Introducción a la psicología de las organizaciones*. Madrid. Alianza Editorial.
- Gil-Monte, P. R. (2010). Situación actual y perspectiva de futuro en el estudio del estrés laboral: Psicología de la Salud Ocupacional. *Información psicológica*, (100), 68-83.

- Gómez, A y Vicario, M. A. (2008). *Clima Organizacional: Conceptualización y propuesta de una escala* (Tesis de Licenciatura). Facultad de Psicología-UNAM, México, D.F.
- Gómez Rada, C. (2004). Diseño, construcción y validación de un instrumento que evalúa clima organizacional en empresas colombianas, desde la teoría de respuesta al ítem. *Acta colombiana de psicología*, 11, 97-113. Recuperado de http://editorial.ucatolica.edu.co/ojsucatolica/revistas_ucatolica/index.php/acta-colombiana-psicologia/article/view/482/479
- González-Roma, V. y Peiró, J. M. (1999). Clima en las organizaciones y en los equipos de trabajo. *Revista de Psicología Organizacional General y Aplicada*, 52(2-3), 269-285.
- Grados, J. A. (2002). *Calificación de méritos: Evaluación de competencias laborales*. México: Trillas.
- Gutiérrez, B. y Olvera, S. (2010). *El clima laboral y su relación con el compromiso organizacional en una dependencia gubernamental* (Tesis de Licenciatura). Facultad de Psicología-UNAM, México, D.F.
- Heinze, G., Chapa, G. d., & Carmona Huerta, J. (2016). Los especialistas en psiquiatría en México: año 2016. *Salud Mental*, 69-76.
- Hernández, E. S. (2011). *Análisis teórico de la comunicación en las organizaciones como generadora de un buen clima laboral* (Tesis de Licenciatura). Facultad de Estudios Superiores Iztacala-UNAM, Los Reyes Iztacala, Edo. De México.
- Hernández, A. I., Ortega, R. P. y Reidl, L. M. (2012). Validación del instrumento de estrés laboral para médicos mexicanos. *EN-CLAVES del pensamiento*, 11, 113-129.

- Juárez-García, A., Idrovo, Á. J., Camacho-Ávila, A. y Placencia-Reyes, O. (2014). Síndrome de Burnout en población mexicana: Una revisión sistemática. *Salud Mental*, 31(2), 159-176.
- Landy, J. F. & Conte, M. J. (2004). *Introducción a la Psicología Industrial y Organizacional*. México: McGraw-Hill.
- Lady, F. H., Conte, J. M. & Reyes Ponce, M. L. (2005). *Psicología industrial: introducción a la psicología industrial y organizacional*. México: McGraw-Hill
- Lastra, I. (2014). *Propuesta de intervención basada en la psicoterapia corporal (IBPC) para el afrontamiento al estrés laboral* (Tesis de Licenciatura). Facultad de Psicología-UNAM, Ciudad Universitaria, D.F.
- Lazarus, R. & Folkman, S. (1986). *Estrés y procesos cognitivos*. Barcelona: Martínez Roca.
- Lima, G., Aldana, L., Casanova Sotolongo, P., Casanova Carrillo, P., Casanova Carrillo, C., & García, E. (2003). Influencia del estrés ocupacional en el proceso salud-enfermedad. *Revista Cubana de Medicina Militar*, 8(2), 149–154.
- López, E. K., Juárez, F., y Acevedo, M. (2014). Los pasos de un proyecto de investigación. En Juárez, F., López, J. y Salinas, V (Eds.), *Apuntes para la investigación en salud* (pp. 23-89). México: UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO.
- Madrigal, E. Á. (2016). Fortalecimiento de la salud mental en México: Recomendaciones para una psiquiatría comunitaria. *Salud Mental*, 39(4), 235-237.
- Martínez, J. M. (2004). *Estrés laboral: guía para directivos y empleados*. España: Pearson Education.

- Martínez, M.M, Albores, L. & Márquez, M. E. (2012). La integridad mental del personal clínico de un hospital psiquiátrico, asociada a una alta exigencia emocional y a la organización nociva del trabajo. *Salud Mental*, 35(4), 297–304.
- Meda, R. M., Moreno, B., Rodríguez, A., Morante, E. & Ortiz, G. R. (2008). Análisis Factorial confirmatorio del MBI-HSS en una muestra de Psicólogos Mexicanos. *Psicología y Salud*, 18(1), 107-116.
- Milcovich, G. T., Boudreau, J. M., Mondragón, A. & González Fernández, L. (1994). *Dirección y administración de recursos humanos: Un enfoque de estrategia*. Washington, Delaware: Addison-Wesley.
- Morales, G. (2010). *Relación entre clima organizacional y desempeño laboral del personal operativo en una dependencia gubernamental* (Tesis de Licenciatura). Universidad Salesiana, México, D.F.
- Muchinsky, P. M., & Elizalde, L. (2002). *Psicología aplicada al trabajo: Una introducción a la psicología organizacional*. Australia ; México: Thomson Learning.
- Newstrom, J. W. (2011). *Comportamiento humano en el trabajo*. México: McGraw-Hill
- Nieto, L. V., Mejía, J. A., Rojas, G., Artunduaga, L. A., Villegas, P., Escobar, J. ... Fernández, H. (2003). Manual de la evaluación del desempeño. Recuperado de http://www.mineducacion.gov.co/1759/articles-81030_archivo_pdf.pdf
- Noriega, V. M. y Pría, M. C. (2011). Instrumento para evaluar el clima organizacional en los grupos de control de vectores. *Revista Cubana de Salud Pública*, 37(2), 116-122.

- Ojeda, R. (2011). *Propuesta para determinar la relación entre clima organizacional y el desempeño laboral* (Tesis de Licenciatura). Facultad de Psicología-UNAM, México, D.F.
- Organización Mundial de la Salud. (2004). *La organización del trabajo y el estrés*. Recuperado de http://www.who.int/occupational_health/publications/pwh3sp.pdf?ua=1
- Organización Mundial de la Salud; Organización Panamericana de la Salud; Secretaría de Salud. (2011). *Informe de la evaluación del sistema de salud mental en México utilizando el Instrumento de Evaluación para Sistemas de la Salud Mental de la Organización Mundial de la Salud*. México: Organización Mundial de la Salud.
- Organización Mundial de la Salud. (2015). *10 datos sobre la salud mental*. Recuperado de http://www.who.int/features/factfiles/mental_health/mental_health_facts/es/.
- Organización Internacional del Trabajo. (2013). *La prevención del estrés en el trabajo. Lista de puntos de comprobación*. Recuperado de http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---safework/documents/instructionalmaterial/wcms_235393.pdf
- Organización Internacional del Trabajo. (2016). *Reflexiones sobre estrés laboral. Caminos hacia una mejor salud ocupacional*. Recuperado de http://www.ilo.org/buenosaires/noticias/WCMS_477254/lang--es/index.htm
- Organización Internacional del Trabajo. (2016). *Estrés en el trabajo: Un reto colectivo*. Recuperado de http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---safework/documents/publication/wcms_473270.pdf
- Orlandini, A. (1999/2012). *El estrés: qué es y cómo evitarlo*. México: Fondo de Cultura Económica.

- Pérez, A. (2009). Evaluación del desempeño laboral. *UPIICSA*, 17 (7), 50-51
- Pérez, M. B., Aldrete, M. G., Aranda, C., Salazar, J. G., Pando, M., Torres, T. M. (2004). Factores psicosociales laborales y síndrome de Burnout en médicos del primer nivel de atención. *Investigación en Salud*, VI, 28-34.
- Queipo, B. & Useche, M. C. (2002). El desempeño laboral en el departamento de mantenimiento del Ambulatorio la Victoria. *Revista de Ciencias sociales*, 5 (3), 486-496.
- Quintana, S. O. (2012). *Desarrollo e implementación del diagnóstico del clima laboral en empleados de una institución gubernamental* (Tesis de Licenciatura). Facultad de Psicología-UNAM, Ciudad Universitaria, D.F.
- Ramírez, J. & Rangel, A. (2005). *Confiabilidad del cuestionario MBI en una muestra de trabajadores mexicanos pertenecientes al distrito federal* (Tesis de Licenciatura). Facultad de Psicología-UNAM, México, D.F.
- Ramírez, L. M. (2011). *Clima laboral: estrategias de intervención para su mejora* (Tesis de Licenciatura). Facultad de Estudios Superiores Iztacala-UNAM, Los Reyes Iztacala, Edo. De México.
- Ramírez, R. (2008). *Relación entre síndrome de Burnout y Clima Organizacional en el Instituto Nacional de Psiquiatría* (Tesis de Especialidad). Facultad de Medicina-UNAM, México, D.F.

- Reyes-Lagunes, I. (2011). Conceptualización y desarrollo de la etnopsicometría en México. *En* Domínguez Espinoza, A. (Comp.) *Letras introductorias a la psicología cultural, transcultural y etnopsicología* (pp. 279-302). México: Universidad Iberoamericana.
- Rico, M. I. A., Montalvo, E. Y. y Ayala A, S. S. (2001). Utilidad de la evaluación del desempeño docente. *Revista de Enfermería*, 9(3), 137-141.
- Román, J. (2003). Estrés y burnout en profesionales de la salud de los niveles primario y secundario de atención. *Rev. Cubana Salud Pública* 29(2), 103-110.
- Romero, A. & Banderas, I. (2007). Clima laboral en las enfermeras de un hospital. *Enfermería Docente*, 87, 5-9.
- Romero, L. (13 de Octubre de 2016). Aprendizaje, conducta y depresión, principales problemas mentales. *Gaceta UNAM*, pág. 3.
- Rosales, Y y Rosales, F. (2013). Burnout estudiantil universitario: conceptualización y estudio. *Salud Mental*, 36, 337-345.
- Salgado, J. F. y Cabal, A. L. (2011). Evaluación del desempeño en la administración pública del principado de Asturias: Análisis de las propiedades psicométricas. *Revista de psicología del trabajo y de las organizaciones*. 47(2), 75-91.
- Salanova, M. (2009). *Psicología de la salud ocupacional*. España: Editorial Síntesis.
- Sánchez, J. L. y García, M. I. (2004). *Estudio del clima laboral del personal de enfermería de las unidades de salud mental de un hospital*. Recuperado de <http://www.anesm.org/wp-content/uploads/2014/09/pinv2004accesit2.pdf>

- Schermerhorn, J. R., Hunt, J. G., Osborn, R., Sánchez Monsiváis, R. I., Palencia Guerrero, A. M. (1987). *Comportamiento en las organizaciones*. México: Nueva Editorial Interamericana.
- Torres, E. (2013). *Evaluación del desempeño laboral del diseñador dibujos nuevos del área del dibujo y diseño de la empresa transnacional AE utilizando la técnica de evaluación de 360°* (Tesis de maestría). Universidad Nacional Autónoma de México, México, D.F.
- Patlán, J. (2015). Definición, medición y consecuentes del clima organizacional: resultados de tres estudios en población mexicana. En JF. Uribe (ed.), *Clima y ambiente organizacional*. México: Manual Moderno.
- Varela, OE. & Landis, RS. (2010). A general structures of job performance: Evidence from two studies. *Journal of Business and Psychology*, 25(4), 625-638. doi: 10.1007/s10869-010-9155-8.
- Williams, S y Cooper, L. (2004). *Manejo del estrés en el trabajo: plan de acción detallado para profesionales*. México: Manual Moderno.
- Werther, W. B., Davis, K., Mejia Gómez, J. (1995). *Administración de personal y recursos humanos*. México: McGraw-Hill.
- Werther, W. B. & Davis, K. (2000). *Administración de personal y recursos humanos*. México: McGraw-Hill
- Werther, W. B. & Davis, K. (2008). *Administración de recursos humanos: El capital humano de las empresas*. México: McGraw-Hill.

Zapata, S. M. (2012). *El clima laboral y la satisfacción laboral en una empresa de servicios al público* (Tesis de Licenciatura). Facultad de Psicología-UNAM, Ciudad Universitaria, D.F.

Apéndices

FORMATO DE INSTRUMENTO APLICADO



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO

Facultad de Estudios Superiores Zaragoza



Actualmente la carrera de Psicología de la Facultad de Estudios Superiores Zaragoza de la Universidad Nacional Autónoma de México está realizando una investigación para favorecer el desempeño laboral en las instituciones de salud, motivo por el cual se le hace una invitación a formar parte de este estudio. Los datos serán tratados de manera estadística y automática por lo que se le garantiza la absoluta confidencialidad y anonimato de sus respuestas, por lo que se le solicita de la manera más atenta conteste a todas las preguntas que aparecen a continuación.

Esta encuesta está diseñada para responderse en 15 minutos, se le pide que lea con cuidado cada sección.

Sexo: (H) (M) Edad: _____ Escolaridad: _____ Puesto: _____

Antigüedad en la institución: _____ Horario: _____

ESCALA DE CLIMA SOCIAL ORGANIZACIONAL (WES)

INSTRUCCIONES

Marque con una "X", el número que corresponda al grado en el que este de acuerdo con las siguientes afirmaciones, le solicitamos sea honesto y congruente con sus respuestas. No existen respuestas correctas o incorrectas, es básicamente su opinión.

1= Totalmente de acuerdo 2= Moderadamente de acuerdo 3=Poco de acuerdo 4= Poco en desacuerdo 5=Moderadamente en desacuerdo 6= Totalmente en desacuerdo

Afirmaciones	1	2	3	4	5	6
1. Los jefes suelen felicitar al empleado que hace algo bien						
2. Normalmente los jefes valoran las ideas aportadas por los empleados						
3. Los jefes apoyan realmente a sus subordinados						
4. La gente puede hacer las cosas por iniciativa propia						
5. Los jefes promueven que los empleados confien en sí mismos cuando surge un problema						
6. Los jefes se reúnen regularmente con sus subordinados para duscutir proyectos futuros						
7. Se siente el entusiasmo en el ambiente						
8. Los jefes estimulan a los empleados para que sean claros y ordenados						
9. Se valora positivamente el hacer las cosas de manera diferente						
10. Los colores y la decoración hacen un lugar de trabajo agradable						
11. Generalmente el mobiliario está bien acomodado						
12. Las oficinas están siempre bien ventiladas						
13. Se da mucha importancia a mantener la disciplina y seguir las normas						
14. Los jefes viigilan cercanamente a los empleados						
15. Se refuerza el seguimiento de reglas y normas						
16. Los jefes controlan y supervisan mucho al personal						
17. El ambiente de trabajo es novedoso y cambiante						
18. Las cosas siempre estan cambiando						

MASLACH BURNOUT INVENTORY

A continuación estas afirmaciones serán contestadas de acuerdo a las siguientes opciones:

0= Nunca **1=** Pocas veces al año o menos **2=** Una vez al mes o menos **3=** Unas pocas veces al mes
4= Una vez a la semana **5=** Pocas veces a la semana **6=** Todos los días

Afirmaciones	0	1	2	3	4	5	6
19. Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo							
20. Cuando termino mi jornada de trabajo me siento vacío							
21. Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado/a							
22. Siento que puedo enfrentarme fácilmente a los pacientes							
23. Siento que estoy tratando a algunos pacientes como si fueran objetos impersonales							
24. Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa							
25. Siento que trato con mucha eficacia los problemas de mis pacientes							
26. Siento que mi trabajo me está desgastando							
27. Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo							
28. Siento que me he hecho más duro con la gente							
29. Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente							
30. Me siento con mucha energía en mi trabajo							
31. Me siento frustrado en mi trabajo							
32. Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo							
33. Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a mis pacientes							
34. Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa							
35. Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis pacientes							
36. Me siento estimado después de haber trabajado íntimamente con mis pacientes							
37. Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo							
38. Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades							
39. Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada							
40. Me parece que los pacientes me culpan de alguno de sus problemas							

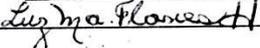
CUESTIONARIO DE AUTOEVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

Estas afirmaciones serán contestadas de acuerdo a las siguientes opciones:

1= Deficiente 2= Regular 3= Bien 4= Eficiente

Afirmaciones	1	2	3	4
41. El grado de disponibilidad de mi tiempo es				
42. La puntualidad a mi lugar de trabajo es				
43. Qué nivel de conocimientos tengo del puesto que desempeño				
44. Cómo son las técnicas para el desarrollo de mi trabajo				
45. El grado de supervisión y la discreción que necesito para realizar mis actividades son				
46. El servicio interno que brindo puede definirse como				
47. Las actividades que me encomiendan son entregadas en tiempo y con calidad				
48. Qué nivel de iniciativa presenté en la propuesta de ideas, cambios, etc. en el desarrollo de sus actividades				
49. La utilidad de la información que manejo de la institución es				
50. Mantengo una actitud proa-activa para ayudar a mis compañeros				
51. Mi participación en eventos sociales dentro de la institución es				
52. La integración con mis compañeros de trabajo es				
53. El desempeño de mis actividades en equipo de trabajo es				
54. Soy un elemento fundamental para la integración del equipos de trabajo				
55. Participo en las discusiones con mi equipo de trabajo, aportando información importante para la toma de decisiones				
56. Mi grado de integración con jefes, compañeros y con el público es				
57. Colaboro con los miembros de mi equipo de trabajo para solucionar los problemas que se presenten				
58. Soy flexible frente a las decisiones y/o acuerdos de mi equipo de trabajo				
59. Apoyo a mis compañeros en actividades no propias a mi puesto				
60. Demuestro aptitudes para escuchar y comprender				
61. Expreso ideas y opiniones verbalmente y por escrito				
62. Mantengo informado a mi jefe sobre el estatus de mis actividades				
63. Utilizo los medios y canales de comunicación apropiadamente				

DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL PROYECTO

Datos de identificación del proyecto	
Título del proyecto: Relación entre clima organizacional en el desempeño laboral: mediado por el estrés en profesionales de la salud mental	
Palabras clave del tema, de acuerdo al MESH de Pubmed: Clima organizacional, desempeño, estrés y salud mental. Suárez A. Y.	
Institución, establecimiento o servicio donde se desarrollará la investigación: Hospital Psiquiátrico Infantil Dr. Juan N. Navarro	
Iniciativa: Proyectos del personal HPI () Farmacológicos () Tesis otras especialidades o licenciaturas (X) Tesis Paidopsiquiatría ()	
Tipo de investigación: Biomédica () Clínica () Farmacológica () Sociomédica/ Epidemiológica () Tecnológica () Psicología Organizacional (X)	
Disciplina: Psiquiatría infantil () Psicología(X) Enfermería () Trabajo social () Otra ()	
<p style="text-align: center;">Investigadores internos</p> <p>Investigador Principal o responsable Nombre, cargo y unidad de adscripción: <u>Alma Rosa Reynso Medina, responsable de control interno, adscrita a la Subdirección administrativa</u> Teléfono <u>55 73 48 66 Ext. 122</u> Firma <u></u></p> <p>Investigador Asociado(Señalar un máximo de 5, en orden de su Participación en la investigación) Nombre, cargo y unidad de adscripción: <u>Yael Suárez Almanza, pasante de psicología, área de psicoterapia cognitivo-conductual</u> Teléfono <u>55 24 11 51 81</u> Firma _____</p> <p>Otros participantes: Nombre, funciones, unidad, departamento o servicios a los que estará adscrito y el periodo: _____ _____ Teléfono _____ Firma _____</p>	<p style="text-align: center;">Investigadores externos</p> <p>Investigador Principal o responsable Nombre, cargo y unidad de adscripción : <u>Dra. Luz María Flores Herrera, Profesor-Investigador titular TC definitivo de la Facultad de Estudios Superiores Zaragoza-UNAM, carrera de psicología</u> Teléfono <u>56230631</u> Firma <u></u></p> <p>Investigador Asociado(Señalar un máximo de 5, en orden de su Participación en la investigación) Nombre , cargo y unidad de adscripción: <u>Lic. Donanin Delgadillo Carrasco, Profesora de la carrera de psicología, área psicología laboral</u> Teléfono <u>56230648</u> Firma <u></u></p> <p>Otros participantes: Nombre, funciones, unidad, departamento o servicios a los que estará adscrito y el periodo: <u>Dr. Juan Jiménez Flores, Profesor-Investigador asociado, TC definitivo de la Facultad de Estudios Superiores Zaragoza-UNAM, carrera de psicología</u> Teléfono <u>56230562</u> Firma _____</p>
Apoyo: interno (X) *externo () *Nombre de la institución o establecimiento, tipo de apoyo (recursos humanos, materiales, financieros, asesoría, información y otros), carta de convenio interinstitucional	
Nivel de riesgo del estudio: Sin riesgo (X) Riesgo mínimo () Riesgo mayor que el mínimo ()	
Duración prevista de las fechas estimadas para el desarrollo de la investigación: Mes <u>Noviembre</u> Año <u>2015</u> Fecha de inicio <u>23-Nov-2015</u> Fecha de término <u>26-Jul-2016</u>	

CARTA DE ACEPTACIÓN POR PARTE DEL ÁREA DE INVESTIGACIÓN

SALUD
SECRETARÍA DE SALUD



Año del Generalísimo José María Morelos y Pavón™



México D.F. a 11 de Noviembre 2015
Asunto: Aprobación
Oficio: 032

Lic. Alma Reynoso Medina/ Yael Suárez Almanza
Presente:

Por este medio le informamos que en relación a su proyecto de investigación titulado "Relación entre clima organizacional en el desempeño laboral: mediado por el estrés en profesionales de la salud mental." con clave de registro PT1/01/0915, se han revisado las modificaciones sugeridas y ha sido dictaminado como aprobado.

Sin otro particular, reciba un cordial saludo.

Atentamente

Dra. Rosa Elena Ulloa Flores
Presidenta del Comité de Investigación.

CARTA DE APROBACIÓN POR PARTE DEL COMITE DE ÉTICA

SALUD
SECRETARÍA DE SALUD



Comité de Ética en Investigación

"2016, Año del Nuevo Sistema de Justicia Penal"

Ciudad de México, 25 de mayo de 2016.

Oficio Núm. 022

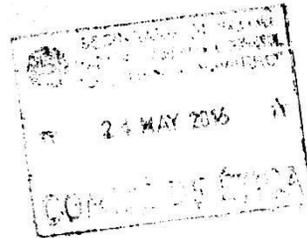
Psic. Alma Rosa Reynoso Medina.
Responsable de proyecto.
PRESENTE

Por medio de la presente le comunico que la última revisión realizada al documento de Consentimiento perteneciente al proyecto de investigación titulado "Relación entre clima organizacional en el desempeño laboral: mediado por el estrés en profesionales de la salud mental" con clave de registro PT1/01/0915 ha sido aprobado ya que cumple con los criterios normativos en materia de Ética en Investigación para ser utilizado en su proyecto.

Asimismo lo exhortó a supervisar que sus colaboradores se mantengan en el cumplimiento de la normatividad vigente en el campo de la ética en investigación durante todas las etapas del estudio.

Atentamente.

Dr. Julio César Flores Lázaro.
Presidente del Comité de Ética en Investigación, HPI/DJNN



C.c.p. División de Investigación, HPI/DJNN
C.c.p. Comité de Investigación, HPI/DJNN

Consentimiento Informado

Título de la investigación

Relación entre clima organizacional en el desempeño laboral: mediado por el estrés en profesionales de la salud mental.

Número de registro: PT1/01/0915

El proyecto de investigación tiene por objetivo analizar la influencia de la percepción de estrés en la relación entre clima organizacional y el desempeño de los expertos en salud mental, es por ello que lo invitamos a participar de manera voluntaria en dicho estudio.

Llevándose a cabo la aplicación de los instrumentos: Escala de Clima Social Organizacional (18 reactivos), el Cuestionario de Autoevaluación del Desempeño (23 reactivos) y el Cuestionario de Maslach Burnout Inventory (22 reactivos), con una duración aproximada de 20 a 30 minutos, en aplicación grupal y dentro de las instalaciones del Hospital Psiquiátrico Infantil “Dr. Juan N. Navarro”.

La aplicación de dichos instrumentos es de fácil comprensión y no implica ningún tipo de riesgo para usted, sin embargo se llevará a cabo por una persona capacitada para tal fin y que podrá responder a todas sus dudas o comentarios.

Beneficios del estudio:

Su participación permitirá obtener información para futuros beneficios en el ámbito laboral de la institución.

Respuestas y aclaraciones:

En caso de requerir mayor información podrá comunicarse con la Lic. Alma Rosa Reynoso Medina quién es la investigadora responsable del proyecto y se encuentra en el área de Control Interno del Hospital Psiquiátrico Infantil “Dr. Juan N. Navarro”, o podrá localizarla en el teléfono 55 73 48 66 ext. 122 en el turno matutino (10:00 am a 18:00 pm).

Derecho a retirarse del estudio:

En caso de querer abandonar el estudio podrá solicitarlo en cualquier momento, notificándolo a la Lic. Alma Rosa Reynoso Medina.

Confidencialidad:

La información proporcionada será tratada con la más alta confidencialidad, los datos sociodemográficos proporcionados y los resultados de las evaluaciones serán resguardados y procesados en una computadora con un código alfa-numérico. Así mismo se le informa que los resultados de las evaluaciones podrían publicarse con fines científicos de modo que su identidad no será divulgada.

Firma de consentimiento informado:

He leído la información anterior, me han explicado totalmente el contenido y el significado de la misma. He tenido tiempo y oportunidad de formular cualquier pregunta sobre el estudio y sobre este documento, y todas las preguntas se me han contestado. Firmando este documento acepto voluntariamente otorgar mi consentimiento para

participar en el estudio. Estoy en el entendido de que recibiré una copia de esta forma de consentimiento firmada.

Nombre y firma del participante

Fecha

Nombre y firma del **investigador**
que explicó la información de
este consentimiento.

Fecha