



UNIVERSIDAD DON VASCO, A.C.

Incorporación No. 8727-25 a la
Universidad Nacional Autónoma de México.
Escuela de Psicología.

**RELACIÓN ENTRE ESTRÉS EN EL CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA
EMPRESA “GASOLINERA MICHOACAN”, DE LA CUIDAD DE
URUAPAN.**

Tesis

para obtener el título de:
Licenciado en Psicología

Juan Diego Castañeda Jurado

Asesor: Lic. Héctor Raúl Zalapa Ríos.

Uruapan, Michoacán. A 9 de octubre de 2013.



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.

DEDICATORIA

La presente investigación está dedicada a toda mi familia Jurado Zamora, en especial a mi madre, la Maestra en Ciencias en Administración de Hospitales Josefina Jurado Zamora; gracias a ella que, desde que tengo conciencia, me ha apoyado en todo lo que me propongo, desde los primeros momentos de vida, hasta la fecha actual; a pesar de la adversidad, no le ha importado lo difícil que puede ser, ella siempre ha estado conmigo en las buenas y en las malas. A mi hermano, Ingeniero Jesús Ricardo Castañeda Jurado, compañero de toda la vida que esta al pie del cañón en todos mis anhelos y aventuras, en lo bueno y en lo malo; en pocas palabras, son el motor de mi vida, lo que me impulsa a seguir luchando en esta vida y ser cada día mejor. A mi padre, el Ingeniero Abel Castañeda Muñoz, que con todo el apoyo moral que me ha brindado por medio de sus actitudes, me ha enseñado que todo se puede en esta vida sabiendo organizarse y encontrando el lado positivo.

En general, gracias a toda mi familia Jurado Zamora, la cual me brindó todos los consejos y las palabras de aliento que me han permitido crecer como persona, y estar conmigo en las buenas y en las malas.

En especial, quiero darle las gracias a mi abuelo, Pedro Jurado Arroyo, que en paz descansa, ya que con todos los consejos y forma de ser, supo educar a toda una

familia excelente, de la cual me enorgullece ser miembro. Gracias, abuelo, por haberme proporcionado una familia tan linda y especial.

A mi novia Jessica Valverde Tungüi por su apoyo y motivación que me ha brindado en este proyecto tan importante. De corazón muchas gracias.

Gracias al, el Licenciado Héctor Raúl Zalapa Ríos, quien me brindó todo su apoyo incondicional sin esperar nada a cambio, más que el de cosechar una eficiente persona que comienza su vida profesionalista.

A todos mis profesores de la licenciatura, que me brindaron todo el apoyo para poder realizar esta carrera que comienza a partir del presente proyecto, gracias.

Deseo agradecer, finalmente, a la gasolinera "Michoacán", de esta ciudad, por permitirme efectuar mi investigación en sus instalaciones y dejar aplicar mis conocimientos como psicólogo para obtener un beneficio que, a su vez, ayude a las empresas y a la sociedad en general.

ÍNDICE

Introducción.

Antecedentes.	1
Planteamiento del problema.	5
Objetivos.	6
Hipótesis.	7
Operacionalización de variables	8
Justificación.	8
Marco referencial.	10

Capítulo 1. El estrés.

1.1. Definición e historia del estrés.	14
1.2. Concepto del estrés.	16
1.3. Estresores.	19
1.4. Efectos negativos del estrés	24
1.4.1. Efectos físicos.	26
1.4.2. Efectos emocionales.	28
1.4.3. Efectos en el comportamiento.	30
1.5. Estrés laboral.	32
1.6. Causas del estrés.	34
1.7. Principales fases de la reacción ante el estrés.	39
1.8. Tipos de comportamiento en el personal.	40

1.9. Trabajos con alto índice de estrés.	41
1.10. Estrategias para reducir el estrés.	43

Capítulo 2. El clima organizacional.

2.1. Concepto del clima organizacional.	46
2.2. Tipos de clima organizacional.	49
2.2.1. Clima de tipo autoritario	49
2.2.2. Clima de tipo participativo.	51
2.2.3. El buen clima organizacional.	54
2.2.4. El mal clima organizacional.	54
2.3. Importancia del clima organizacional en las corporaciones.	55
2.4. Condiciones del clima organizacional.	58
2.5. Elementos para un adecuado clima organizacional.	60
2.6. El clima organizacional de Likert.	61
2.7. Dimensiones del clima organizacional.	64
2.8. Componentes y resultados del clima organizacional.	65
2.8.1. Organización.	68
2.8.2. Actitudes.	68
2.8.2.1. Los componentes de las actitudes.	69
2.8.3. Metas.	70
2.8.4. La visión.	71
2.8.5. Misión.	72
2.8.6. Personalidad.	73
2.8.7. Los valores.	75

2.8.8. Ergonomía	76
2.8.9. Normas.	77
2.8.10. La motivación.	77
2.8.11. Necesidades.	78
2.8.12. Liderazgo.	79
2.8.13. El poder.	80
2.8.14. Políticas.	81
2.8.15. Evaluación.	83
2.8.16. Sistema de remuneración.	84
2.8.17. Comunicación.	85
2.9. Conclusiones sobre el clima organizacional.	88

Capítulo 3. Metodología, análisis e interpretación de resultados.

3.1. Descripción metodológica.	89
3.1.1. Enfoque cuantitativo.	90
3.1.2. Diseño de investigación no experimental.	91
3.1.3. Diseño transeccional.	92
3.1.4. Alcance correlacional.	93
3.1.5. Técnicas de recolección de datos.	94
3.2. Población.	96
3.3. Descripción del proceso de investigación.	97
3.4. Análisis e interpretación de resultados.	100
3.4.1. El estrés en los empleados de la gasolinera “Michoacán”.	101
3.4.2. El clima organizacional en los empleados de la gasolinera “Michoacán”.	105

3.4.3. Relación entre el nivel de estrés y el clima organizacional.	107
Conclusiones	113
Bibliografía	116
Otras fuentes de información	120
Anexos.	

INTRODUCCIÓN

En la presente investigación se examina la relación del estrés en el clima organizacional entre los trabajadores de la gasolinera “Michoacán”, ya que existe la inquietud de conocer los resultados por parte del personal, la gerencia y el departamento de recursos humanos de esta empresa. Este problema ha derivado en la atención que los trabajadores brindan a los clientes, además de la percepción de un maltrato físico/emocional que se genera entre los empleados que puede ser, entre otros, el causal del estrés.

Antecedentes.

En la actualidad, no se cuenta con gran oferta de investigaciones que se enfoque en el tema del estrés y específicamente, la relación que tiene este factor sobre el clima organizacional, así que es imperante el enterarse sobre la relación que tienen estas variables dentro de una empresa.

En la mayoría de las organizaciones se identifica un alto nivel de estrés, que no permite interactuar adecuadamente con los compañeros y con esto se genera un deficiente clima organizacional en las diferentes áreas de trabajo o a nivel general. Por lo anterior, en esta investigación se pretenderá identificar al estrés, como un rasgo negativo, que probablemente cambie la conducta del empleado, y le ocasiona que eventualmente no pueda generar un favorable clima organizacional, ya que las

personas que sufren estrés tienden a transmitirlo y afectar a las demás personas de su alrededor.

“El cambio ambiental, es el estado resultante del estrés que la persona percibe como desafiante, amenazador o lesivo de su equilibrio dinámico. Se acompaña de un desequilibrio real o percibido por la persona, en cuanto a su capacidad para satisfacer las necesidades que le plantea la nueva situación.” (Smeltzer y Bare; 1996: 106). Para complementar la definición anterior, se entiende también que “el estrés es una enfermedad progresiva, causada por las presiones y exigencias de la vida moderna, de la sociedad, de uno mismo. También corresponde a una forma de estilo de vida. Estrés significa esfuerzo de adaptación, por lo que tanto los cambios positivos como los negativos producen estrés. Por ello, el estrés es un hecho habitual de nuestras vidas.” (Dolan; 2004: 281).

Fontana (1992) señala que el estrés es una capacidad única del ser humano, para poder adaptarse a una diversidad de situaciones que lo rodean, de manera fisiológica y psicológica, dicha facultad lo ayuda a controlar y manejar mejor su entorno. En vista de esto, el estrés es el cambio que se produce en un empleado que genera modificaciones en su ambiente, esta modificación puede darse de forma positiva o negativa, de modo que le puede favorecer o estar en contra de sus objetivos de vida, ya que con el estrés, se obtiene la presión y esfuerzo para realizar actividades que son cotidianas en la persona; no obstante, cuando hay una saturación de estrés, las actividades se tornan más difíciles de realizar. Si el estrés se encuentra en un estado negativo en un entorno laboral, se quebranta el espíritu

de un favorable clima organizacional.

Méndez (2006) afirma que el clima organizacional se basa en la sociología. Por lo que en un concepto de organización, en la perspectiva de la teoría de las relaciones humanas, se enfatiza la importancia del hombre y sus funciones de trabajo, por su participación en un sistema social y organizacional. “Se denomina clima organizacional, al ambiente humano que prevalece en el ámbito laboral; en él se fusionan la comunicación, la integración, la aceptación, la tolerancia, el reconocimiento y fundamentalmente, el respeto al espacio vital de cada persona”. (Montalván; 1999: 59). Con esto se entiende que el clima organizacional es el ambiente en donde se desenvuelve el ser humano dentro de una empresa, en el cual se puede comunicar con los demás empleados, con el objetivo de cumplir con sus funciones y actividades de trabajo, teniendo como dependencia la forma de interactuar con quienes se encuentran a su alrededor.

En lo que respecta a esta investigación, solo se encontró otro proyecto de información similar, en la universidad Don Vasco en la cual se determina el grado de relación de la satisfacción laboral en el nivel de estrés, en los empleados de los departamentos de cajas y ventas de la Comercial Mexicana, de la ciudad de Uruapan, Michoacán. En ella se obtiene como conclusión, que la satisfacción laboral no influye de manera significativa en el estrés de los empleados examinados. En la investigación anterior se muestra cómo se minimiza la satisfacción laboral ante la presencia del estrés, debido a las secuelas y consecuencias que ocasiona el estrés en cada uno de los empleados y departamentos de la empresa.

En la Universidad don Vasco, A.C., en el año 2009, otra de las investigaciones fue realizada por Cáravez, cuyo objetivo fue analizar el nivel de estrés que presentan los docentes de la Licenciatura en Psicología de la Universidad Don Vasco. El resultado de esta investigación, fue que los docentes de esta licenciatura presentan un nivel de estrés estable, mantienen un control adecuado y reflejan invulnerabilidad ante el estrés, lo que minimiza las amenazas en los docentes, de modo que cuentan con un bienestar psicológico.

En los anteriores proyectos ya se había identificado que el estrés es un elemento psicológico que afecta de diferentes maneras al trabajador. En el anterior proyecto se encontró que el estrés no constituye una amenaza para el bienestar psicológico en los docentes de esta universidad.

Planteamiento del problema.

En las organizaciones es frecuente encontrarse con problemas entre los subordinados, ya sea en la misma área de trabajo o con los demás empleados de otras secciones. Esto produce una sobrecarga de trabajo, además de ocasionar alteraciones y problemas intergrupales. El estrés es un factor que se encuentra en la mayoría de las organizaciones y sus empleados, de manera que les genera ansiedad y problemas con su ambiente y vida personal, que llegan a alterar el clima organizacional, lo cual ocasiona a su vez un desajuste en el sistema de las labores de la empresa, lo que redundará en errores y conflictos entre las áreas en donde interactúan hombres y máquinas.

Lo que se persigue en esta investigación, es identificar la relación que tiene el estrés en el clima organizacional, en el área de servicio al cliente y en las demás zonas de la gasolinera "Michoacán".

Esta investigación se efectúa con el objetivo de examinar la relación entre las variables estrés y clima organizacional. Así que se cuestiona lo siguiente: ¿Influye significativamente el estrés en el clima organizacional de los trabajadores de la gasolinera "Michoacán", de Uruapan, Michoacán?

Con base en esta pregunta, será más fácil identificar los objetivos que se tienen en esta investigación, que tienen relación con el estrés y el clima organizacional en los empleados de la empresa citada, mismos que serán

mencionados a continuación en el siguiente subtema.

Objetivos.

El planteamiento de los objetivos de esta investigación tiene la finalidad de dar al trabajo teórico y metodológico una dirección correcta, de acuerdo con las variables establecidas. Así que se desglosa esta investigación tomando como referencia principal los propósitos siguientes.

Objetivo general.

Identificar el nivel de relación del estrés, en el clima organizacional, en los trabajadores de la gasolinera “Michoacán”, en el municipio de Uruapan, Michoacán.

Objetivos particulares.

1. Definir el concepto de estrés.
2. Describir los estresores.
3. Examinar la influencia que tiene el estrés en una empresa.
4. Determinar los efectos negativos del estrés en los trabajadores de una empresa.
5. Definir el clima organizacional.
6. Examinar la importancia del clima organizacional dentro de una empresa.
7. Identificar los componentes del clima organizacional.

8. Establecer el nivel de estrés en los empleados de la empresa gasolinera “Michoacán”, de la ciudad de Uruapan, Michoacán.
9. Medir el clima organizacional que hay en los empleados, de la gasolinera “Michoacán”, de la ciudad de Uruapan, Michoacán.
10. Establecer la relación estadística entre el estrés y el clima organizacional que hay en los empleados de la gasolinera “Michoacán”, de la ciudad de Uruapan, Michoacán.

Hipótesis.

Ya que esta investigación es cuantitativa, es indispensable proponer dos explicaciones provisionales: la de trabajo y la nula, de las cuales una fue aceptada y la otra, rechazada al culminar este proyecto.

Hipótesis de trabajo.

Hay relación entre el estrés y en el clima organizacional de los empleados de la gasolinera “Michoacán”, en Uruapan, Michoacán.

Hipótesis nula.

No hay relación entre el estrés y en el clima organizacional en los empleados de la gasolinera “Michoacán”, en Uruapan, Michoacán.

La presente investigación es correlacional no causal, ya que se buscó la relación entre las variables.

Operacionalización de variables.

La variable estrés se evaluó con la prueba conocida como “Perfil de estrés”, la cual fue estructurada por Nowack (1999) para arrojar datos específicos sobre la variable mencionada. Está validada y sustentada bibliográficamente por la casa editorial Manual Moderno.

Al hacer referencia a la variable de clima organizacional, se ha valorado con la “Escala de Clima Organizacional”, elaborada por Acero y cols. (2008), que arroja resultados precisos y confiables, sustentados por la D.C. Fundación Universitaria Konrad Lorenz, cuya procedencia es Santa Fe de Bogotá.

Justificación.

El estrés y el clima organizacional son temas que en la actualidad tienen gran interés, tanto para las empresas como para las organizaciones, por lo que se han desarrollado varios estudios científicos y sociales, que demuestran que el ser humano cada día se encuentra más implicado en este contexto, debido a lo complejas que se tornan las relaciones interpersonales dentro de una empresa. Al efectuar esta investigación, permitirá a las empresas y sus empleados desarrollarse

de una forma profesional, con la finalidad de mejorar a la organización, y reducir la problemática que se origina dentro de un ámbito laboral.

Para un psicólogo laboral, es pertinente el estudio de este tema. Si se encuentra trabajando en una empresa, en el área de recursos humanos, esta investigación le dará las herramientas teóricas para identificar las causas y consecuencias del nivel de estrés que hay en el recurso humano, podrá identificarlo para saber cómo disminuir el grado de estrés en los trabajadores en un área específica o de la empresa en general, con el objeto de que no influya en el clima organizacional.

El beneficio que traerá a las organizaciones que consulten esta investigación, consistirá en identificar el estrés y su reducción en los trabajadores, a nivel general o en un área laboral específica; se podrán identificar los indicios que ocasionan la tensión, la ansiedad y el mal humor de los trabajadores que causan un deficiente clima organizacional. La empresa sabrá cómo solucionar estos problemas y se verá favorecida, debido a que fomentará de una forma significativa el progreso de la empresa. Esto dará como resultado un mejor bienestar del personal y con esto, un mayor rendimiento.

Los beneficios que tendrá la psicología como ciencia, radicarán en ampliar los estudios del ser humano, en cuanto al estrés dentro del campo laboral y su desempeño en un clima organizacional. De este tema no se encuentra actualmente mucha información, por lo que en un futuro esta investigación servirá de mucho

apoyo, como consulta para otros profesionales de esta ciencia o como la continuación de este proyecto.

Los beneficios de carácter profesional que se tienen, para el investigador, radican en adquirir un rango de profesional que permita identificar las herramientas específicas, para poder enfrentar una problemática similar a la de esta investigación, ya que dentro de un empleo o en la vida cotidiana, el ejercicio de la indagación permite aumentar los conocimientos profesionales, que en esta época son indispensables para la sobrevivencia del ser humano dentro de la sociedad.

En cuanto a la Universidad Don Vasco, A.C. y su Escuela de Psicología, sus docentes y alumnado, esta investigación les servirá de consulta en las próximas investigaciones que tengan una relación con este tema del estrés y el clima organizacional; de igual manera, tendrá el objetivo de ampliar el acervo cultural de los sujetos que den lectura a esta información, ya que les servirá de gran apoyo para investigaciones referentes a este tema o, simplemente, de referente cultural.

Marco de referencia.

Se realizó la presente investigación en una de las franquicias de Petróleos Mexicanos (PEMEX) denominada gasolinera “Michoacán” S.A. De C.V., que se encuentra ubicada en la calle Bulevar Industrial N° 221, en la Colonia Eduardo Ruiz, C.P. 60130, en el municipio de Uruapan, Michoacán, México; está denominada técnicamente como estación de servicio número 7814. Esta organización fue fundada

en el año de 2006. En cuanto a sus ventas, esta empresa se encuentra en el cuarto lugar de las 18 gasolineras que hay en el municipio de Uruapan.

La misión que tiene la gasolinera “Michoacán” se encuentra apegada a PEMEX, por consecuencia, su cometido es la de ser un organismo descentralizado que opera en forma integrada, con la finalidad de llevar a cabo la exploración y explotación del petróleo y demás actividades estratégicas que constituyen la industria petrolera nacional, maximizando para el país el valor económico de largo plazo de los hidrocarburos, satisfaciendo con calidad las necesidades de sus clientes nacionales e internacionales, en armonía con la comunidad y el medio ambiente.

Su visión es la de ser una empresa pública, proveedora de energía sustentable, preferida por los clientes, reconocida nacional e internacionalmente por su excelencia operativa, transparencia, rendición de cuentas y la calidad de su gente y productos, con presencia y liderazgo en los mercados en los que participa.

Los valores a los que se apega esta empresa son:

- 1) Integridad: que es unir partes diversas en un todo coherente que mantiene un equilibrio entre ellas, en busca de un objetivo.
- 2) La integridad ética: que se sustenta en valores que forman ese todo coherente que conduce el actuar cotidiano de los individuos, es congruencia entre lo que se piensa, se dice y se hace.

- 3) Innovación: generar nuevos conocimientos, productos, tecnologías o servicios. Es poner en marcha y concretar o relacionar la creatividad con la inteligencia para cubrir necesidades cambiantes.
- 4) Competitividad: aprovechar de la mejor manera las fortalezas únicas de cada uno de los individuos, es decir, lograr sinergia de manera que la organización, muestre un desarrollo exitoso y de vanguardia. Esto se reflejará en mayor productividad y en un mejor servicio al cliente.
- 5) Sustentabilidad: es la visión del futuro y el compromiso con el mismo. La organización se reconoce en una vinculación estratégica con la sociedad, el medio ambiente y seguridad de manera integral, así, se compromete a establecer con los mismos una relación de beneficio mutuo en largo plazo.
- 6) Compromiso social: en PEMEX, hablar de ello, es reconocer la pertenencia de la empresa dentro del ámbito social nacional.

La infraestructura de esta compañía cuenta con: un patio de servicios en donde se encuentran estratégicamente ubicadas tres islas de servicio al cliente, cada una de ellas dispone de tres bombas; a su vez, cada bomba tiene la capacidad de servir a dos autos al mismo tiempo. Se cuenta con cuarto de máquinas, cuarto de controles electrónicos, baños para los clientes de ambos sexos, un área de estacionamiento para clientes, un almacén y oficinas administrativas.

En esta gasolinera son 27 empleados que laboran dentro de las instalaciones, de los cuales 10 miembros son del sexo femenino y 17 de sexo masculino; que

laboran de manera distribuida en los siguientes turnos: de 06:00 a 14:00 hrs., de 14:00 a 22:00 hrs. y de 22:00 a 06:00 hrs.

CAPÍTULO 1

EL ESTRÉS

En este primer capítulo se habla del estrés, comenzando con sus antecedentes históricos; posteriormente, con los conceptos de este fenómeno; además, se identificarán las consecuencias, tanto fisiológicas como psicológicas que el estrés desencadena en un trabajador y su entorno laboral. También se menciona como subtema, las causas de estrés en el trabajo y las dinámicas para la reducción de tensión y ansiedad, que afecta a una empresa en el factor humano.

1.1. Definición e historia del estrés.

En estos tiempos la vida laboral ha cambiado muy significativamente, a causa de la renovación industrial que ha modificado e innovado nuevos métodos, herramientas y técnicas para el manejo de una organización. Con esto han surgido muchas ventajas, pero también muchas desventajas, una de las cuales es el estrés. El fenómeno en cuestión se ha estudiado por diversos investigadores en el transcurso de la historia del hombre, así como dentro de las empresas.

De acuerdo con Fontana (1992), la palabra estrés ha pasado por muchas culturas y lenguas que la han modificado, con el objetivo de tener un concepto más claro de lo que es el estrés, comenzando con los franceses en el siglo XII y XVI, ya

que para ellos el estrés era distress. Después los ingleses decidieron modificarla por la razón de que era complicada su pronunciación, por lo que se tomó la decisión de cortarla, y elegir la de stress. Y a esta se le adjudicó un concepto muy breve que define al estrés: como el proceso de adaptación del ser humano a un ambiente, y a la palabra distress, se le otorgó otro significado que no compete a esta investigación.

Así que el stress se relaciona con la opresión o constricción de algo, esto es algo similar a cuando una persona se encuentra ante una situación que ha cambiado, como resultado de este cambio le produce incomodidad o inconformidad, y al no poder encontrar un resultado positivo o una adaptación física y mental a esta situación, se produce tensión, ansiedad y desesperación, que en un lapso de tiempo provoca el estrés.

Una forma positiva de estrés, se identifica mediante desafíos que excitan y mantienen en cierta atención y alerta a un sujeto, pero con el paso del tiempo, se vuelve monótono o simplemente el individuo se adapta a la situación que está enfrentando en ese momento, y se llega a tal grado que se elimina lo que produce esa excitación o motivación, como causa de esto, ya no produce las satisfacciones físicas y psicológicas.

“La idea de estrés, tal como hoy la conocemos, fue concebida, en primer lugar, por Selye (1907/1982), quien en 1936 publicó un artículo en la revista Nature sobre un fenómeno que denominó Síndrome General de Adaptación (GAS). Anteriormente, mientras Selye cursaba su segundo año de facultad de medicina en 1926, comenzó

a desarrollar una teoría sobre la influencia de la tensión, en cuanto a la capacidad de las personas para enfrentarse y adaptarse a las condiciones producidas por las lesiones y las enfermedades. Selye buscaba un diagnóstico diferencial para este síndrome que aparecía ante diferentes situaciones, e independientemente del trastorno que padecían los pacientes, llegando a definirlo como estrés, aunque en un primer momento simplemente lo definió como el síndrome de solo estar enfermo. Así pues, el estrés es la respuesta no específica del organismo a toda demanda que se le haga.” (Palmero y cols.; 2002: 421).

1.2. Concepto del estrés.

En este punto del capítulo resulta necesario definir la variable independiente. “El estrés es el estado resultante de un cambio ambiental que la persona percibe como desafiante, amenazador o lesivo de su equilibrio dinámico. Se acompaña de un desequilibrio real o percibido por la persona, en cuanto a su capacidad para satisfacer las necesidades que le plantea la nueva situación.” (Smeltzer y Bare; 1996: 106).

Se entiende con esto, que si una persona tiene muchas demandas o presiones que se han derivado de una modificación dentro de su medio ambiente, en ese momento tendrá una alarma que indique un ataque o amenaza, que alterará su adaptación al entorno en el que se encuentra, y con esto tendrá que ingeniar nuevos planes de vida para adaptarse a estas nuevas demandas o situaciones.

“El estrés es una enfermedad progresiva, causada por las presiones y exigencias de la vida moderna, de la sociedad, de uno mismo. También corresponde a una forma de estilo de vida. Estrés significa esfuerzo de adaptación, por lo que tanto los cambios positivos como los negativos producen estrés. Por ello, el estrés es un hecho habitual de nuestras vidas.” (Dolan; 2004: 281).

Con esto se puede afirmar que el estrés en la actualidad se ha convertido en algo maligno para el hombre, todo esto es por la forma de vida que se tiene, la cual es muy acelerada debido a la competitividad que se tiene, de la cual surge un mayor esfuerzo en el querer adaptarse a un distinto ritmo de vida. Con esto el estrés en los seres humanos ya forma parte de la vida cotidiana, de modo que de cierta forma da el impulso para seguir sobreviviendo en el ambiente, o dentro de un trabajo.

Hablar acerca del estrés significa “que hay una tensión latente en el sistema nervioso vegetativo, para luchar contra un desequilibrio engendrado por una lesión. Este desequilibrio se manifiesta en caso de estrés en tres planos: muscular, psicológico y neurovegetativo. El estrés puede ser exteriorizado por un órgano cuando algo cambia en el medio interno o externo. La reacción al estrés es global, total, y se traduce en una reacción de las glándulas adrenérgicas. La triada de Hans Selye incluye una estimulación del timo, de la suprarrenales y alteraciones del estómago.” (Francois; 2008: 95).

Se comprende, con esto, que el estrés tiene influencia en sistema nervioso con el objetivo de combatir el factor que causa un desequilibrio, el cual tiene efectos

en los ámbitos físico y mental, a tal grado de que si el estrés es muy fuerte, el cuerpo provoca una somatización que puede llegar a afectar órganos que están ligados al estrés: riñones, aparato digestivo y timo.

“El estrés fue introducido por Seyle (1936), para referirse a la respuesta a un estímulo nocivo que altera la homeostasis el equilibrio fisiológico de un ser vivo. Sin embargo, referido el ser humano, se podría acortar el concepto de estrés, señalando que representa el estado de hiperactivación o alerta, en el que se encuentra un individuo cuando se sitúa ante un estímulo, que reclama una respuesta. De este modo, el estrés hace referencia a un estado psicobiológico, en el que se halla el sujeto y que surge con el fin de optimizar su respuesta ante un estímulo” (Lorente; 2003: 378).

En lo que respecta a estos autores, el estrés es el cambio en una persona en el cual se comienza con un proceso de adaptación al medio ambiente, de esta manera, el sujeto se desenvuelve de una manera muy importante; en este ambiente, puede llegar a tener conflictos que desaten el estrés.

Con la información anterior se entiende que en el estrés se ha convertido en una condición universal, ya que acosa a la mayoría de las personas de forma económica, física y mental, por todas las presiones que la sociedad y la economía han implementado.

Este estrés también se direcciona a favor o en contra de la vida; para que no

tenga una influencia negativa, el hombre debe estar libre todos los elementos conocidos como estresores negativos, con el objeto de estar en constante homeostasis y tener una personalidad positiva dentro de su entorno, con el objetivo de que no le ocasione conflictos. Además de ello, debe tener habilidades y destrezas adecuadas para superar cualquier factor que produzca estrés en el ambiente, de esto se hablará en el siguiente apartado.

1.3. Estresores.

Para que se pueda identificar el estrés, es necesario el señalar los factores que lo inducen. Y a estos factores se les conocen como estresores, los cuales aluden a la forma en que reacciona un sujeto ante una actividad social, física y psicología, que lo estimule de una forma positiva o negativa, con el fin de solucionar una problemática. Los estresores son desarrollados a través de la experiencia del sujeto.

Palmero y cols. (2002), señalan que un estresor sería cualquier circunstancia o cambio en la en la vida de un sujeto, que modifique su rutina y que le ocasione ansiedad y tensión, sin importar que sea un cambio positivo o negativo. Todos los estresores son sucesos medioambientales que pueden ser reales o imaginarios, por lo que modifican a la personalidad y al organismo para dar como respuesta el estrés. Por tanto, en esta investigación se comienza por especificar a los factores del estrés, que son mejor conocidos como estresores.

En otras palabras, lo que quieren indicar los autores antes citados, es que un

estresor es un estímulo externo o interno que produce una respuesta con esfuerzo y tensión, o bien, son todas aquellas demandas que hacen que la persona sienta presión al responder. Es relevante el mencionar que cada sujeto tiene distintos estresores y umbrales de tensión, los cuales se relacionan con la experiencia, aprendizaje y acontecimientos que ha tenido durante toda su vida. De forma concisa, un estresor le exige al cuerpo y mente, en un tiempo demasiado limitado, que se adapte, y en consecuencia surge el estrés.

“Los estresores se han clasificado en cuatro categorías:

- Agudos: que corresponden a estresores de corta duración y limitados en el tiempo, como son: una cirugía, anestesia, un asalto, un choque, etc.
- De un tipo parcialmente limitado en el tiempo: como un duelo o el divorcio.
- Crónicos intermitentes: como tratamientos intermitentes o exámenes.
- Crónicos: desnutrición, guerras, cuidado de una persona con enfermedad o desempleo.” (Gómez; 2008: 644).

Palmero y cols. (2002) clasifican a los estresores en tres tipos: los psicosociales, los biogénicos y los distales:

En cuanto a los estresores psicosociales, se subdividen en tres categorías:

- 1) El estresor único: es una sola reacción contundente en la vida, la cual

modifica por completo la personalidad de un grupo de personas; en ocasiones, masas. Un ejemplo de estos estresores es el narcotráfico, las guerras o pandemias.

En el momento de que el estresor único modifica la personalidad de un grupo, hace una conversión en la personalidad de cada integrante de forma emotiva, actitudinal y conductual; esto ocasiona que cada uno tenga complicaciones en la adaptación a un nuevo medio ambiente o en el que se encuentra.

- 2) Estresores múltiples: Palmero y cols. (2002) explican que éstos emergen cuando un individuo se encuentra en una situación que le es difícil tener bajo control, debido a que han surgido cambios que no le permiten hacerlo. El estresor múltiple, no nada más afecta a un sujeto, sino también al grupo que lo rodea o en el que se encuentran las circunstancias conflictivas. Un ejemplo de ellos son: las familias disfuncionales, problemas en el noviazgo o conflictos interpersonales en un área específica de trabajo.

Los estresores menores o múltiples, también pueden ser de cierta forma situacionales, ya que un sujeto puede estar cursando un momento que lo afecte de una forma transcendental y no le permita alcanzar una homeostasis emocional.

Los estresores múltiples son los más cotidianos en la vida de un sujeto, y no tienen mucho impacto en la vida personal, por lo que se asimilan de una forma más rápida; por su naturaleza cotidiana, son más fáciles de superar.

3) Los estresores cotidianos o microestresores: son todas aquellas actividades cotidianas que surgen en el transcurso del día, que tienen una influencia un tanto superficial en el ambiente, pero tienen una alta frecuencia. Algunos ejemplos son los problemas relacionados con los compañeros de trabajo, aspectos familiares y fricciones ante la sociedad. A estas actividades estresantes que suceden muy seguido, no se les da mucha importancia, puesto que se han logrado superar o dejarlas a un lado, a pesar de esto, se encuentran latentes en el individuo, por lo que también influyen en su ambiente.

Los microestresores se clasifican en dos conjuntos: las satisfacciones y las contrariedades. Las primeras son todas aquellas situaciones que actúan de una forma positiva, que de cierta forma contrarrestan a las contrariedades, con el objetivo de restablecer la homeostasis de la persona para que no sea afectada.

Las contrariedades, por otra parte, aplican a todas aquellas actividades que son inoportunas, indeseables, por las que pasa un sujeto en el transcurso del día, sin embargo, no llegan a tener un nivel alto de importancia, por lo que no le afecta de una forma drástica su psique, ya que las contrariedades forman parte de las actividades diarias.

Los estresores biogénicos, en otro orden de ideas, son todos los componentes químicos que se encuentran en el cuerpo que desatan el estrés, por medio de

mecanismos tanto físicos como psicológicos, que modifican la conducta del ser humano. Algunos estresores biogénicos son los siguientes:

- a) Los cambios hormonales: como la pubertad, síndrome premenstrual, climaterio, posparto, menopausia, andropausia, entre otros.
- b) El consumo de drogas, ya sea de tipo antidepresivo o estimulante.
- c) Factores ambientales: como son las temperaturas climáticas, la altura del mar o la presión atmosférica. Al presentarse estos factores de una forma extrema, con modificaciones bruscas, puede ocasionar depresión en el sistema inmunológico, en el organismo de un sujeto, ocasionándole alergias y éstas a su vez le generan ansiedad.

Las diferencias individuales regularán el efecto del estrés en una persona y todo el proceso que ocasiona el estresor, por lo que Palmero y cols. (2002) han decidido clasificarlos como proximales y distales. Los primeros son los cambios o acontecimientos importantes de una forma personal, por lo tanto, cuando hay una misma situación estresante, actúa de manera diferente con varias personas; los estresores distales, por otro lado, son los cambios alejados del individuo, situaciones que no le estresan del todo, también depende mucho de las experiencias que ha tenido durante su vida.

Así que los estresores son todo los desencadenantes y reacciones del ser humano, que atenderá y solucionara su situación de estrés, sin importar los procesos, formas y consecuencias que sean producidas de diferentes formas debido

al estrés. Por lo que se hablará de los afectos negativos del estrés en el siguiente tema.

1.4. Efectos negativos del estrés.

Fernández (2010) afirma que un entorno que se relaciona especialmente con el factor estrés, son las empresas. La razón de que en este lugar exista el estrés, es que entre los empleados y directivos, se deben tener favorables resultados y recursos necesarios para cumplir las metas específicas de cada área, fundamentalmente en tiempo y dinero. Por ello, existe una gran presión sobre los empleados, los directivos y empresarios, con el fin de conseguir resultados innovadores que eleven a la empresa a un estado económico mejor.

Toda esta tensión por la falta de tiempo, de capital y de herramientas, afecta a los subordinados, lo que no es nada cómodo, en realidad genera una reacción negativa que redundo en estrés. Esta situación produce efectos negativos en los empleados, los cuales son señalados por Chiavenato (2007), en el área médica y Carril (2010), en el área psicológica. Enseguida se explican con mayor detalle.

1. Los efectos fisiológicos que afectan a la naturaleza humana en una empresa, son costosos, uno de ellos es la atención médica, ya que es responsabilidad de la empresa el mantener a todo el personal en una excelente salud, al brindarles seguridad e higiene dentro de su área de trabajo, con el objetivo de evitar riesgos y accidentes en las áreas de

trabajo; además, se requiere brindarles la utilería y las ropas adecuadas para el desempeño de su trabajo, con el motivo de que se tenga a los empleados cómodos y seguros.

2. Efectos psicológicos: “en las empresas hay numerosos problemas de organización y estructura que afectan directamente al estado emocional de todos sus trabajadores. Por ejemplo, cuando existe una deficiente comunicación interna, un bajo apoyo en la resolución de problemas, falta de definición de objetivos corporativos, deficiente fiabilidad, disponibilidad, adecuación y mantenimiento o reparación de tareas, incertidumbre elevada, exceso o defecto de trabajo u horarios de trabajo inflexibles, largos o impredecibles.” (Carril; 2010: 73).

Estas variables son la causa de que un empleado tenga problemas psicológicos y, por ello, se tenga que hacer inversión en servicios médicos, psicológicos y logísticos, con el fin de tener un mejoramiento y mayor rendimiento del personal. Esto puede afectar a una organización de forma económica en un corto plazo, sin embargo, a mediano plazo se tiene el beneficio de una estabilidad emocional y física en la organización.

Fontana (1992) señala que cuando los niveles del estrés sobrepasan los umbrales, dañan al sujeto en tres aspectos importantes, los cuales son: fisiológicos, psicológicos y sociales. Esto fue identificado en datos médicos estadísticos, que resaltan que un 50% y el 75% de las enfermedades y accidentes son causados por el estrés, debido a los mecanismos corporales que son activados por la tensión y

cansancio.

Los efectos negativos del estrés afectan al sujeto en áreas físicas, emocionales y de comportamiento. Con base en diversos autores se describen enseguida dichas repercusiones.

1.4.1. Efectos físicos.

Palmero y cols. (2002), mencionan que el estrés provoca reacciones físico-químico-biológicas que afectan al organismo, las cuales incluyen tensión muscular en las áreas como cuello y los hombros, siguiendo hasta los músculos del trapecio; el dolor de cabeza, que se origina en la zona de la nuca, puede provocar una tensión que muchas veces desarrolla la tortícolis. Otros malestares provocados por el estrés, son problemas estomacales como flatulencias, mala digestión, úlceras y gastritis; en otra zona del cuerpo, el estrés reacciona con los labios, que los reseca o hace más viscosa la saliva, o bien, desata la taquicardia. Todas estas reacciones derivadas del estrés llevan al ser humano a un estado de ansiedad y la falta de concentración.

Smith (1992) comenta que cuando surgen acontecimientos que generan estrés, el organismo reacciona de forma neuronal, incrementando hormonas que secretan sustancias como el cortisol y la adrenalina. Estas sustancias, alteran el sistema cardiovascular, de tal manera que aceleran al corazón, provocando un desgaste de forma general en el cuerpo, que ocasiona a su vez un desgaste en el rendimiento de la persona.

Cuando se percibe el factor estrés en una persona, comienza una transformación en el interior de su cuerpo, iniciando por el cerebro, el cual alerta al cuerpo para entrar en los siguientes procesos físicos: las pupilas se dilatan, la boca se reseca, el sistema muscular se contrae o adquiere rigidez; esto provoca que los músculos se tensen, la respiración se acelere, provocando una taquicardia y el aumento en la presión arterial. El hígado libera glucosa, con el fin de proporcionar energía a los tendones y músculos. En el proceso de la digestión disminuye o cesa. Por otro lado, las glándulas sudoríparas se activan y provocan un sudor excesivo, por último los esfínteres se cierran.

Smeltzer y Bare (1996), explica que el cuerpo, al percibir una información que genera estrés, provoca estímulos en el cerebro que comienzan un proceso de respuesta fisiológica. La información que es otorgada provoca cambios en el organismo, que atrofian los sistemas nerviosos, cardiovasculares, musculares, renales y digestivos. En general, ocasionan una descompensación de hormonas y sustancias, las cuales dañan a los órganos vitales, causando un desequilibrio o enfermedades que pueden llegar a tal grado de ocasionar una patología derivada por el estrés; incluso se deprime el sistema inmunológico, haciendo vulnerable al cuerpo ante enfermedades.

Potter (1991) señala que las reacciones del estrés en el cuerpo, son manifestadas con: gastritis, úlceras, presión arterial elevada, además de que en el sistema cardiovascular dispara los niveles de colesterol y triglicéridos. El aumento de estas sustancias provoca una reacción en el estado emocional, lo que ocasiona que

una persona se sienta deprimida y conduce a una salud mental desequilibrada.

Arias (1973) menciona que desde un punto de vista orgánico, el estrés afecta al organismo con una diversidad de enfermedades como las cardiovasculares, que elevan el colesterol; también genera problemas renales, asma bronquial, padecimientos gastrointestinales, disminución de las defensas inmunológicas, cánceres, bruxismo y en general, enfermedades psicosomáticas que se mantienen en un alto nivel.

1.4.2. Efectos emocionales.

Palmero y cols. (2002) afirman que al presentarse un estresor en un sujeto, se afecta el área emocional, por lo cual, el sujeto comienza a generar impaciencia, inquietud, tensión y ansiedad; si ha adquirido estas emociones al momento de estar realizando cualquier actividad que implique concentración, hay menos capacidad de controlar, manejar y soportar esta situación, la que también pueden incluir actividades cotidianas que, a consecuencia de la existencia del estrés, simplemente no se pueden realizar de una forma normal.

Otra forma de que el estrés afecta emocionalmente, es la falta de concentración en el objetivo que se persigue; por último, ocasiona el negativismo, que implica en un sujeto generar pensamientos que sólo lleven a consecuencias indeseables de un acto, y la sensación de que no hay un lado favorable del objetivo que se quiere cumplir. Todas estas emociones hacen que una persona carezca de

interés, debido a una mengua de motivación que impide realizar las actividades que antes se consideraban placenteras y de un alto interés y satisfacción, llegando al grado de una depresión.

Al consultar a Stora (1992), este autor conceptualiza que el estrés emocional es el peso que tiene una tensión en una persona, en función de su incapacidad para soportar una presión, la cual causa el deterioro de la salud emocional del sujeto, cuyos rasgos y modelo de personalidad pueden manifestar modificaciones que lo lleven a tener enfermedades psico-sociales como consecuencia del estrés. Esto se manifiesta en trastornos como la incomodidad laboral, conflictos matrimoniales o con la sociedad. Todo esto lleva a que el ser humano reproduzca niveles de ansiedad que lo encaminen a iniciar una neurosis, o que su umbral de tolerancia se reduzca a un nivel en el que la persona se encuentre sensible a la violencia. Con esto el sujeto es propenso a problemas familiares, sociales, económicos, y los más importantes para esta investigación, conflictos con sus compañeros de trabajo y jefes inmediatos, que son parte del clima organizacional en su centro laboral.

Lo que deduce Fontana (1992) sobre el estrés, es que cuando la tensión aumenta y se pasa de lo que se considera como un rango normal, se produce un excesivo deterioro de energía psíquica, que reduce el desempeño del subordinado para realizar cualquier tarea laboral, por lo que se genera un sentimiento de insatisfacción y de incompetencia que no le permite efectuar ningún tipo de actividad.

Potter (1991) señala que en una empresa o en un empleado, el estrés se desarrolla en forma de ciclo, el cual comienza por la ruptura de la barrera de la tranquilidad, generando ansiedad, la cual produce estrés, que por consecuencia propicia en el desempeño laboral, una baja en las utilidades laborales. Es así que surgen las enfermedades, la fatiga o la adicción a drogas, en un empleado con descontrol psicológico. Dentro de una empresa se generan conflictos entre áreas, una mala coordinación o no hay asertividad para dar órdenes (en el caso de puestos de mando).

En cuanto a la información obtenida por los autores anteriores, se concluye que las consecuencias emocionales que se involucran en el factor estrés en los seres humanos, incluyen las condiciones en las que se encuentran, dentro de un entorno familiar, social, y el que concierne a esta investigación: lo laboral (dentro de una empresa), de modo que en un puesto de trabajo donde hay estrés, se genera ansiedad, fatiga, y problemas con compañeros de trabajo, que ocasionan el descontrol en un trabajador.

Con base en esto, el empleado pierde el interés por realizar sus actividades laborales, ya que no se siente satisfecho con lo que hace en dicho entorno.

1.4.3. Efectos en el comportamiento.

“Los efectos sobre el comportamiento, como trastornos del apetito, ya sea con apetito excesivo o falta del mismo; abuso de drogas, principalmente de tipo

estimulante, como a cafeína y la nicotina; aunque también puede ocurrir un abuso de drogas depresoras, como el alcohol. Las cuales llevan a un sujeto al insomnio, a tal grado de tener dificultad para conciliar el sueño, con dificultad para mantenerlo, o con la combinación de ambas.” (Palmero y cols.; 2002: 448).

Estos autores expresan que el manejo de estimulantes o drogas en un trabajador ocasionan una serie de consecuencias, que acarrearán malas relaciones interpersonales, ya que el organismo de una persona no se encuentra relajado ni descansado o simplemente, se halla bajo los efectos de una droga o estimulante, a tal grado que impide tener el ánimo y la energía para convivir con los compañeros de trabajo que se encuentran dentro del área. Así que, donde se encuentra el empleado con estrés, no existe un buen ambiente laboral, no existe armonía ni tranquilidad. Cabe señalar que no todos los sujetos pueden tener estos síntomas o acciones ante un estresor, cada caso se manifiesta de una forma muy diferente ante la intensidad, la frecuencia de los signos y síntomas del estrés.

Viendo al estrés en forma positiva, Fontana (1992) asevera que cuando el estrés es positivo, provoca emocionalmente en los empleados un cierto interés por el trabajo y la vida. A los trabajadores los pone en alerta y activos, los favorece al revolucionar los pensamientos y habilidades, mismas que se manifiestan en la obtención de objetivos específicos en sus tareas y metas, personales y laborales y por consecuencia, se obtiene una alta productividad y clima provechoso en la organización. El estrés dentro de una empresa es muy importante, ya que si se sabe manejar, se aprovecha y controla de una manera positiva. De una situación

estresante se llegará a conseguir un resultado positivo, el cual será aprovechado para generar mejores resultados y éxito de forma personal o laboral.

1.5. Estrés laboral.

Ya que esta investigación se encuentra estrechamente relacionada con las organizaciones, es de suma importancia tratar lo que es el estrés laboral, con el propósito de tener una idea clara de cómo afecta la manera en que se involucran los empleados dentro de la empresa, por lo que es indispensable definir y comprender este subtema. El estrés laboral es la “frustración individual y ansiedad motivada por ciertos trabajos o situaciones empresariales.” (Rosenberg; 1992: 175).

El autor manifiesta que dentro de una organización, hay puestos de trabajo que no son cómodos para una persona, quien se encuentra en una forma física y emocional inadecuada; por consecuencia, comienza a tener signos y síntomas de ansiedad, frustración y tensión de forma intrínseca y extrínseca, que no le permiten el desarrollo de sus labores debido a una pérdida total o parcial de la motivación.

Arias (1973), expone que en un empleado, entre más alto sea su puesto o mando dentro de una empresa, existe una mayor responsabilidad, lo que implica mayor estrés, debido a que este trabajador tiene metas más importantes y claras, por lo que debe tener un criterio muy amplio y centrado en los métodos más profesionales para desempeñar el trabajo. Además, debe manipular y tratar con elementos en el trabajo que son riesgosos o cruciales para el mejor desarrollo de la

empresa. Y con todo lo antes mencionado, se activa la ansiedad y la tensión, que van aumentando en el empleado de una forma considerable. Sin embargo, cabe resaltar que si un empleado logra manejar y controlar todos estos elementos, el estrés se reduce cuantiosamente y se considera como un logro.

Robbins (1997) asevera que cuando en una empresa se genera un cambio rápido y brusco que afecte a los trabajadores, se produce el estrés, con esto comienza a generarse un desgaste físico y psicológico en ellos. El estrés laboral se presenta cuando a los empleados se les asignan nuevas tareas sin tener una capacitación o un conocimiento previo. Además de que tengan que trabajar con un límite de tiempo o utilizar más energía física y mental para alcanzar la culminación de la tarea encomendada. Esto es lo que hacen algunas empresas cuando no tienen suficiente presupuesto para contratación de nuevo personal que cuente con las características específicas para desarrollar una labor precisa, o cuando simplemente se piensa en que se debe tener mayor producción y que el sistema sea novedoso con el mismo número de personal. Pero cuando se satura al trabajador, exigiéndole más rendimiento del que puede ejercer, se genera presión que reduce la seguridad del trabajador. Como resultado de esto, se puede causar un accidente.

De igual forma, si a un subordinado se le reducen sus tiempos de descanso, no podrá desempeñar bien su trabajo por no tener la suficiente relajación. Por otra parte, si a un trabajador se le pide que tenga un aprendizaje de nuevas habilidades en un tiempo demasiado corto, caerá en un estado de tensión y no podrá tener un adecuado aprendizaje, por lo tanto, no podrá desempeñar lo aprendido.

“Los individuos que experimentan conflictos o ambigüedades extremos o que deben padecer las consecuencias de ineficaces estilos de manejo de conflictos de los demás, pueden desarrollar altos niveles de estrés laboral. Por ejemplo, el estilo de forzamiento (especialmente en el caso de un supervisor que lo aplica sistemáticamente) es una posible fuente de estrés laboral.” (Hellriegel; 1998: 636).

1.6. Causas del estrés.

En las áreas de trabajo se encuentran muchas causas y tipos de estrés; las más importantes para Hellriegel (1998), son las condiciones que imperan un entorno físico: sensaciones de frío (como trabajar en cuartos refrigerados) o calor extremo (como trabajar en hornos con altas temperaturas), estas sensaciones que implican el temor a morir congelado o quemado, o sufrir quemaduras de alto riesgo o pulmonías, provocan al trabajador estrés por el simple hecho de pensar que van sufrir cualquiera de estas situaciones o un accidente dentro de sus labores. Si se habla de conflicto de roles, se alude a que un trabajador tiene la sensación de que un jefe de “mala fe” le asigne tareas u horarios de trabajo que no pueda cumplir y con esto le sean difíciles que ejecutar, porque el empleado piensa que su jefe lo hace con la intención de despedirlo. Si a un empleado se le obliga a cubrir un tiempo extra en la empresa después de una larga jornada de trabajo, él estará cansado y enojado, por lo que generará estrés y no desempeñará de una forma eficiente su trabajo. Por último, se encuentra la ambigüedad de roles, que trata sobre la confusión la manera en la que un empleado debe desempeñar sus tareas, la ignorancia o desconocimiento de la

forma en que el supervisor evalúa su desempeño, o bien, que los trabajadores que están a su alrededor laborando esperen que el trabajador haga su labor. Esto es consecuencia de una deficiente capacitación o un indebido establecimiento de actividades y de roles en el puesto a desempeñar.

Lo que se indica en el párrafo anterior, es el resultado el agotamiento de un trabajador, que se define como “un proceso psicológico insano producido por el estrés continuo y severo. Incluye fatiga emocional (falta de energía), despersonalización (desapego de los demás, trato de las personas como objetivos) y una sensación de menor eficacia personal (evaluación individual negativa, merma de la sensación de aptitud personal y autopercepción de ningún avance o pérdida de terreno)” (Hellriegel; 1998: 638).

Cungi (2007), especifica que las causas de estrés en el área laboral son todas aquellas actividades repetitivas y crónicas, como la sobrecarga profesional, el espíritu competitivo o el clima de trabajo hostil. Si un empleado es nuevo y no es rápido el proceso de adaptación, tanto con sus compañeros como con las actividades a realizar en el puesto, se genera una crisis, que puede ser permanente o crónica. Esto tiene una serie de repercusiones en el empleado que pueden abarcar agotamiento, aislamiento y ansiedad con su trabajo y con los compañeros.

Otras causas del origen del estrés son los ritmos de vida (la hora de dormir y la de despertarse para comenzar a realizar actividades laborales, el contar con más de dos trabajos, los turnos y horarios); la sobrecarga profesional, que radica en una

acumulación de grandes cantidades de información; tener problemáticas a resolver y la toma de decisiones trascendentales.

Stora (1992) indica, por su parte, que la relación con el ambiente laboral, las condiciones y relaciones interpersonales, han sido causas de estrés. Que si se lleva a cabo una desorganizada adaptación en las salas de labor de una empresa, se genera tensión, presión y ansiedad, particularmente durante las horas pico, en las que surgían graves incidentes, por la mala organización que no permite un adecuado control y desarrollo con los empleados.

Keith (2000) afirma que si un empleado se encuentra en un puesto en el cual ya está adaptado, además de que cumple con sus objetivos, expectativas generales y de perspectiva personal, no tiene alteraciones que lo encadenen a un estado de estrés. Pero si hay una rotación de personal en la cual este trabajador sea ubicado en otro departamento que no es de su agrado, o que simplemente no se encuentre capacitado o con los conocimientos adecuados para resolver las labores (resistencia al cambio), al servidor le ocasionará insatisfacción, por lo cual su labor será abrumadora y estresante.

Los trabajadores se encuentran en constante peligro en zonas de alto riesgo, debido a que están expuestos a sustancias explosivas o nocivas para la salud, que pueden hacer combustión en cualquier momento. De igual manera, las condiciones climáticas en las que se encuentra un empleado, le afectan de una forma considerable su salud física y mental, si se expone a fuertes lluvias, vientos,

temperaturas extremas, o por el simple hecho de estar a la intemperie, ya que esto puede ocasionarle enfermedades en las vías respiratorias.

En el caso de un trabajador de turno nocturno, se altera su ciclo circadiano al desvelarse, además de que se encuentra más expuesto a un robo y al riesgo de ser lesionado por sujetos que se encuentren bajo efectos de alcohol, drogas o que porten un arma. En otros casos influye la posición física en la que se encuentra un empleado, si debe tener una postura adecuada. De no ser así, puede tener lumbalgias, lo que le ocasionará lesiones en el sistema musculoesquelético y circulatorio.

La privacidad en la mayoría de los empleos es muy importante, lo que quiere decir que cuando trabajador se expone a ser observado por otras personas, o está en una constante vigilancia por parte de los supervisores o los jefes de patio, cajeros, subgerente, compañeros de trabajo y el cliente; el empleado asume o puede llegar a pensar que no está ejecutando de una forma adecuada su labor, como consecuencia de esto, entra a un estado de ansiedad y de incomodidad.

Un subordinado se puede sentir con un pequeño engrane, que sirve muy poco en la empresa, este pensamiento se genera cuando el trabajo es monótono y tedioso o que no le toman mucha importancia sus jefes, o cuando no parece estar relacionado con el propósito final de la empresa, por lo que el sujeto experimenta un sentimiento de depresión, falta de motivación y despersonalización.

Fontana (1992), menciona entre los factores de tensión laboral, el desacuerdo de trabajador-patrón. El deterioro de esta relación, es una importante fuente de estrés, ya que los jefes tienen influencia para manejar la vida laboral de sus subordinados y pueden alterar las funciones y condiciones de trabajo de forma crítica, los puede colocar en contra de los colegas de trabajo y, en un dado caso, no dar buenas referencias de las ejecuciones laborales para la obtención de un nuevo empleo, descenderlos de puesto o amenazarlos con la liquidación derivada del desempeño laboral.

Como prevención de lo antes mencionado, al momento de comenzar con un nuevo empleado o que alguien de planta sea rotado a otro departamento, el encargado de recursos humanos o gerente, debe tener un breve informe curricular de quién laborara, para asimismo proporcionarle un taller de capacitación y adiestramiento, con el objetivo de identificar los métodos de comunicación, que le ayuden a no generar tensiones entre los trabajadores y jefes inmediatos, en otras palabras, que el empleado aprenda a desenvolverse con cada uno de los miembros de la organización y que sepa desarrollar las tareas encomendadas.

Detallando los puntos anteriores se sintetiza que, para que una empresa esté libre de estresores y que no afecte su clima organizacional, el trabajador debe estar absuelto de actividades y factores estresantes, que no le ocasionen conflicto con sus compañeros de trabajo, y evitar sobrecargar emocional, administrativa o socialmente al trabajador.

1.7. Principales fases de la reacción ante el estrés.

El estrés es como una gripe, comienza con síntomas simples que se pueden controlar, pero si no se atienden en un determinado tiempo, llega a evolucionar en una enfermedad más grave, que llega a causar la muerte o afectar al cuerpo de una forma muy importante. Carril (2010) menciona que Seley ha estructurado tres fases principales de la reacción que tiene un ser humano ante el estrés:

- Fase A, o alarma: el organismo de un ser humano tiene una reacción al encontrarse con un estresor, por lo que comienza a movilizar todos los recursos físicos y psicológicos para combatirlo. Si es distrés, se tienen consecuencias negativas; cuando es eustrés, la respuesta del individuo favorece la adaptación al elemento estresor.
- Fase B, o adaptación: en esta segunda etapa, el cuerpo toma medidas tensionales que activan al estresor. Normalmente, el organismo se adaptará, pero este ajuste es antinatural si continúa el estrés por un largo plazo. La energía que se emplea para su adaptación se desgasta y ahí es cuando el organismo entra a la tercera fase.
- Fase C, o agotamiento: el organismo es vencido por el estrés, que ha estado un largo tiempo en el ser humano y por tal motivo ha agotado toda la energía psíquica que tiene la capacidad de adaptación o resistencia al estresor, como consecuencia, el cuerpo comienza a presentar un estado de

inmunodeficiencia.

1.8. Tipos de comportamiento en el personal.

“La personalidad de un empleado actúa como moderador para acrecentar o disminuir el impacto de los factores organizacionales y personales generadores de estrés. La descripción que se emplea más a menudo de este respecto se le conoce como la dicotomía de los tipos A y los tipos B.” (Robbins; 2000: 402).

Robbins (2000) indica que el tipo A, es un comportamiento de irritabilidad, fatiga y sentimiento de urgencia por efectuar las actividades encomendadas, hacer las actividades de forma rápida y en un tiempo corto y determinado. Los sujetos con este perfil tienen un excesivo impulso de lo que es la competitividad, les cuesta mucho trabajo aceptar los momentos de descanso, además de que están expuestos a niveles de estrés moderados o altos que de una cierta forma los impulsan hacer su trabajo con un ritmo acelerado. Derivado de esto, los empleados se encuentran más expuestos a las enfermedades cardíacas.

El tipo B, es en su totalidad lo opuesto al tipo A, por lo que este empleado es totalmente tranquilo y relajado, sin un sentido de lo que es la responsabilidad por sus labores, sin sentimiento de urgencia y hostilidad, siempre se encuentra en un estado despreocupado y o quiere salir de su estado de confort.

Desde gerencia se percibe que las personas de tipo A tienen más estrés, incluso cuando los factores organizacionales y personales sean bajos.

Es necesario establecer un control y cuidado con los subordinados que tengan la personalidad tipo A, ya que como son unas personas excesivamente activas, generan más estrés en un tiempo muy corto, y la presión que se encuentra acumulándose en su cuerpo y mente se satura de estrés, lo cual conlleva a enfermedades que repercutirán a la empresa de una forma económica.

Al mencionar a las personas que tienen la personalidad tipo B, se les deben establecer cronogramas de actividades con el propósito de que cumplan los objetivos diarios, para no tener pérdidas financieras y de tiempo.

Es de gran importancia mantener un equilibrio en cualquiera de estos dos tipos de personalidad, en cada uno de los empleados, para que no se tengan consecuencias negativas a un nivel general de la empresa.

1.9. Trabajos con alto índice de estrés.

Para identificar el grado de estrés en los trabajadores, es necesario examinar las características de cada ocupación, esto se puede realizar por medio de una tabla, que propone Reza (2005), en la cual se encuentran los tipos de empleo y el grado de estrés que se tienen.

Tipo de empleo	Características	Ocupaciones
Empleos activos	Ejercen mucha presión para el rendimiento, pero dejan bastante margen para la solución de problemas. Los horarios suelen ser largos, pero en cierta forma son establecidos por el trabajador.	Controladores de tránsito aéreo, pilotos aviadores, policías, bomberos, médicos, ejecutivos, agricultores, ingenieros, entre otras.
Empleos de poca tensión	No imponen grandes demandas a la empresa y les conceden un espacio mayor para tomar decisiones.	Profesores de base, carpinteros, personas dedicadas a las reparaciones, y artistas exitosos, entre otras.
Empleos pasivos	Combinan pocas demandas de habilidades y procesos mentales con muy poco margen para aprender o tomar decisiones. Casi no tienen espacio las innovaciones.	Facturistas, responsables de operación, veladores, despachadores, porteros y tomadores de tiempo, entre otras.
Empleos de gran tensión	Se caracterizan por mucha presión para rendir y poco margen para la toma de decisiones; tienen horarios largos, siguen procedimientos rígidos y no tienen tiempo para descansar.	Trabajadores de líneas de montaje, médicos, enfermeras, entre otras.

1.10. Estrategias para la reducir el estrés.

La empresa debe reconocer la existencia del estrés en los ambientes laborales y aplicar las medidas pertinentes en el control adecuado de los estresores, esto permitirá mejorar la calidad de vida en el trabajador, propiciar su desarrollo, mejorar su salud física y mental, para incrementar los resultados positivos en las organizaciones, así como la reducción de incidencias laborales y conflictos laborales.

Nuevas tendencias en la administración, enfocadas al talento humano, consideran los aspectos psicosociales implícitos que facilitan la motivación, superación y adecuado desempeño del recurso humano dentro de las empresas. Es importante tomar en cuenta los factores mencionados con anterioridad, ya que el estrés se ha ido propagando más en la población laboral, por lo tanto, constituye una amenaza para la salud de los trabajadores.

Una vez que se entendió lo que es el estrés y los estresores, desde la definición fisiológica, psicológica y ambiental; las causas y circunstancias que generan el estrés, y cómo afecta tanto a la organización como al empleado; se agregan a esta investigación técnicas encargadas de combatir el estrés laboral o en su caso, reducir su nivel.

El autor Valderrama (2007) propone las siguientes estrategias para combatir el estrés, se debe establecer en la organización medidas que reestructuren los procesos y tareas, con fin de permitir desarrollar la capacidad de un trabajador,

mejorar su responsabilidad y las formas de comunicación. Esto se puede realizar por medio de programas de asistencia para los trabajadores, círculos de calidad, grupos de asesoría, soporte, participación activa, trabajo de equipo, solidaridad laboral, desarrollo profesional, promoción de la creatividad y un proceso de mejora continua.

Mientras más se involucre una empresa en la dirección de factores estresantes y de su eliminación, obtendrá mayores beneficios, ya que al detectar las causas de la tensión, podrá posteriormente erradicarlas y a su vez, el índice de producción, clima organizacional y satisfacción de los empleados aumentará.

Es preciso que se tomen en cuenta medidas para mejorar el funcionamiento y el desempeño del individuo y de las maquilas que se manejan en la empresa, poner atención en cada uno de los elementos que laboren desde sus hábitos alimenticios, el que realicen ejercicio cotidianamente, el dormir lo suficiente para descansar física y mentalmente, así como no consumir sustancias nocivas para la salud. En cuanto a la maquinaria y herramienta que maneja un empleado, se le debe dar un mantenimiento predictivo, de conservación y de actualización, para su apropiado funcionamiento.

Con relación a las medidas de organización y comunicación, lo óptimo es establecer redes que comuniquen a la empresa en general de forma pertinente, respetar jerarquías, el no interferir en tareas de otros empleados, contar con las instalaciones y/o maquinarias adecuadas al puesto, lo cual va ligado a la higiene y

seguridad, que es un punto indispensable para evitar riesgos y accidentes dentro de una empresa.

Palmero y cols. (2002), explican que ante el estrés, es preciso adaptarse a todas las situaciones que se presentan en la vida de un ser humano, aunque no todas son fuente de estrés o requieren de este proceso, sólo cuando la situación es crítica y de alto riesgo, comienza el proceso del estrés. En estas situaciones se emplea una respuesta rápida y eficaz, en donde se movilizan las emociones adecuadas y acciones, con el objetivo de que se prevengan posibles circunstancias negativas, con el fin de almacenar las experiencias y actividades para utilizarlas en un futuro y que no vuelvan repercutir en el sujeto.

Palmero y cols. (2002), comentan que el estrés es uno de los procesos importantes con los que cuenta un ser humano, y para que este proceso suceda, se relaciona con lo psicológico y lo emocional, por lo que se afirma que el estrés forma parte de la vida: pone en alerta todos los mecanismos que tiene un ser humano, con el objetivo de promover su supervivencia.

CAPÍTULO 2

EL CLIMA ORGANIZACIONAL

En el presente capítulo se aborda el clima organizacional como variable dependiente, por lo cual se exponen como aspectos relevantes: su concepto, sus tipos, importancia, condiciones necesarias, dimensiones, componentes y los resultados de que se presente en una modalidad favorable.

2.1. Concepto del clima organizacional.

“El clima organizacional se refiere al conjunto de propiedades medibles de un ambiente de trabajo dentro de una empresa, que son percibidas por quienes trabajan en la organización.” (Méndez; 2006: 30). Para los dueños de las empresas, es importante conocer y medir el clima organizacional, ya que este atributo puede impactar significativamente en los resultados financieros de la empresa. Numerosos estudios han indicado que el clima organizacional puede hacer la diferencia entre una empresa de alto desempeño y otra de bajo rendimiento.

“El clima organizacional es un conjunto de atributos que hacen referencia al ambiente de trabajo. El desacuerdo surge cuando se trata de especificar la naturaleza de estos atributos; para unos el clima organizacional es el resultado de la percepción individual sobre las características y cualidades organizativas,

destacando la dimensión perceptiva individual. Para otros, sería el conjunto de características que define de forma objetiva a una organización. En todo caso, ambas corrientes no deberían ser consideradas antagónicas, sino complementarias, considerando a el clima organizacional como las cualidades de una organización, que circunscribe al ambiente de trabajo, en lo que se refiere a la situación laboral” (Fernández; 1999: 162).

Méndez (2006) detalla que el clima organizacional se basa en una sociología. Por lo que el concepto de organización, en una perspectiva de teorías con genero administrativo en el sector de relaciones humanas, enfatiza la importancia del hombre y sus funciones de trabajo que involucran a los sujetos que se encuentran a su alrededor, esto como es tomado en cuenta como la participación en un sistema social y organizacional.

Analizando las definiciones de Kurt Lewin, Murray, Forchnad y Gilmer, así como Taguiri (referidos por Méndez; 2006), se identifican los aspectos que se refieren en lo particular al clima organizacional, y se explica que es la forma en que las personas establecen procesos de interacción social; ello está influenciado por un sistema de valores, actitudes, creencias y cultura que se encuentran dentro de la región o zona en donde se ubica la empresa, por lo tanto, es el ambiente y el entorno de una población en donde se agrupan de forma predominante los rasgos culturales, religiosas y leyes que son establecidas por un gobierno. En el marco de una acción social, permite la construcción de percepciones, que por origen de un pacto colectivo, son respetadas y seguidas al pie de la letra.

Los sistemas culturales, sociales y de personalidad en una organización, son elementos de análisis importantes en el concepto del de clima organizacional, por la relación que establecen en la estructura formal de una organización junto con el individuo (empleado) que participa. Así, la organización identifica la estructura de los individuos que proyectan estilos propios o grupales y en sociedad, que dan lugar a procesos que se reflejan en el comportamiento de organización.

El clima organizacional es uno de los factores determinantes de la productividad al que normalmente se concede menor importancia dentro del manejo de la empresa, sabiendo que “se denomina clima organizacional, al ambiente humano que prevalece en el ámbito laboral; en él se fusiona la comunicación, la integración, la aceptación, la tolerancia, el reconocimiento y fundamentalmente, el respeto al espacio vital de cada persona.” (Montalván; 1999: 59). Dentro de una empresa, dicho clima es relativamente importante, ya que si no existe ninguno de estos elementos, la empresa no tiene solidez en la comunicación y sin ésta, no hay desarrollo entre los hombres.

Sherman (1994) explica que el círculo de convivencia que existe en una empresa, tiene el nombre de medio ambiente interno o clima organizacional, el cual se conforma de elementos físicos, tecnológicos, sociales, políticos y económicos; estos elementos son afectados por las políticas, procedimientos y condiciones de empleo que los gerentes supervisan.

“El término clima organizacional significa el ambiente donde la persona desempeña su trabajo diariamente, el trato que el jefe puede tener con los subordinados, la relación entre el personal de la empresa y los proveedores este clima; puede ser un obstáculo para el buen desempeño de un servicio, en su conjunto, en determinadas personas que se encuentran dentro o fuera de él área de servicio, y puede ser un factor de distinción e influencia en el comportamiento de quienes lo integran. En la expresión personal de la percepción que los trabajadores y directivos se forman del servicio y desempeño del mismo.” (Dolly; 2007: 69).

2.2. Tipos de clima organizacional.

Existe una diversidad de climas organizacionales en los cuales se generan conductas que son ortodoxas o humanistas. Estos tipos de climas son empleados dependiendo de la personalidad y la estructura de cada organización, tomando en cuenta a los trabajadores y directivos. Estos climas se han desarrollado a través del tiempo y de las características que posee cada organización, por lo que a continuación se mencionan de forma detallada.

2.2.1. Clima de tipo autoritario.

Este tipo de ambiente laboral se subdivide en dos sistemas, que enseguida se especifican.

- Sistema I. Autoritarismo explotador.

Brunet (1999) refiere que en este tipo de clima, la dirección no le tiene confianza a sus empleados: la mayor parte de las decisiones y de los objetivos se toman en la cima de la organización y se distribuyen según la función puramente descendente. Los empleados tienen que trabajar dentro de una atmósfera de miedo, de castigos, de amenazas, ocasionalmente de recompensas, y la satisfacción de necesidades permanece en los niveles psicológicos y de seguridad. Las pocas interacciones que existen entre los superiores y los subordinados se establecen con base en miedo y desconfianza. Aunque los procesos de control estén fuertemente centralizados en la cúspide, generalmente se desarrolla una organización informal que se opone a los fines de la organización formal. Este tipo de clima presenta un ambiente estable y aleatorio en el que la comunicación de la dirección con sus empleados no existe más que en forma de directrices y de instrucciones específicas.

- Sistema II. Autoritarismo paternalista.

Este tipo de sistema consiste en que la dirección tiene una confianza condescendiente en sus empleados como la de un amo con su siervo: la mayor parte de las decisiones se toman en la cima de la organización, pero algunas otras se toman en los escalones inferiores, las recompensas y algunas veces los castigos son los métodos utilizados por excelencia para motivar a los trabajadores; las interacciones entre los superiores y los subordinados o empleados, se establecen con aprobación por parte de los superiores y con precaución por parte de los

subordinados. Aunque los procesos de control permanecen siempre centralizados en la cima, algunas veces se delegan a los niveles intermedios e inferiores, por lo que puede desarrollarse una organización informal, pero ésta no siempre reacciona a los fines formales de la organización. Bajo este tipo de clima, la dirección juega mucho con las necesidades sociales de sus empleados que tiene, sin embargo, existe la impresión de trabajar dentro de un ambiente estable y estructurado.

2.2.2. Clima de tipo participativo.

Esta clase de clima laboral se subdivide también en dos sistemas, que enseguida se puntualizan.

- Sistema III. Consultivo.

Brunet (1999), afirma que la dirección que evoluciona dentro de un clima participativo tiene confianza en sus empleados, la política y las decisiones se toman generalmente en la cima, pero se permite a los subordinados que tomen decisiones más específicas en los niveles inferiores; la comunicación es de tipo descendente, las recompensas, los castigos ocasionales y cualquier implicación se utiliza para motivar a los trabajadores; se trata también de satisfacer sus necesidades de prestigio y estima.

Hay una cantidad moderada de interacción de tipo superior-subordinado y, muchas veces, un alto grado de confianza. Los aspectos importantes de los procesos

de control se delegan de arriba hacia abajo con un sentimiento de responsabilidad en los niveles superiores e inferiores, pudiendo desarrollarse una organización informal, pero ésta puede negarse o resistirse a los fines de la organización.

- Sistema IV. Participación en grupo.

Brunet (1999) refiere que en el sistema de participación en grupo, los directivos tienen plena confianza en sus empleados; los procesos de toma de decisiones están diseminados en toda la organización y muy bien integrados a cada uno de los niveles; la comunicación no se hace solamente de manera ascendente o descendente, sino también de forma lateral. Los empleados están motivados por la participación y la implicación, por el establecimiento de objetivos de rendimiento, por el mejoramiento de los métodos de trabajo y por la evaluación del rendimiento en función de los objetivos.

Existe una relación de amistad y confianza entre los superiores y los subordinados; hay muchas responsabilidades acordadas en los niveles de control con una implicación muy fuerte de los niveles inferiores, de modo que las organizaciones formales o informales son frecuentemente las mismas. En resumen, todos los empleados y todo el personal de dirección forman un equipo para alcanzar los fines y los objetivos de la organización, que se establecen bajo la forma de planificación estratégica.

Cuando más cerca esté el clima de una organización del sistema IV, o participación en grupo, mejores son las relaciones entre la dirección y el personal de esta empresa. Cuanto más cerca esté una empresa del clima del sistema I, los vínculos serán menos favorables. La teoría de los sistemas de Likert se aproxima a los calificativos abierto/cerrado mencionados por varios investigadores con respecto a los climas que existen dentro de una organización; en efecto, un clima abierto corresponde a una organización que se percibe como dinámica, que es capaz de alcanzar sus objetivos, procurando una cierta satisfacción de las necesidades sociales de los miembros y en donde éstos interactúan con la dirección en los procesos de toma de decisiones. El clima cerrado caracteriza a una organización burócrata y rígida en la que los empleados experimentan una insatisfacción muy grande frente su labor y ante la empresa misma. La desconfianza y las relaciones interpersonales muy tensas son también privativas de este tipo de clima cerrado. En función de la teoría de Likert, los sistemas I y II corresponderían a un clima cerrado, mientras que los sistemas III y IV pertenecerían a un clima abierto.

Toda empresa tiene un clima organizacional, sin importar si es positivo o negativo, ya que influye de una manera muy significativa en el elemento humano que se encuentre dentro de una institución, además de que se relaciona con las ganancias y la economía que se tiene. Por lo que Dolly (2007) ha definido al clima organizacional en dos tipos: el buen clima organizacional y el mal clima organizacional, que a continuación se mencionan.

2.2.3. El buen clima organizacional.

El clima organizacional se encuentra la mayor parte del tiempo vinculado con la motivación de los empleados, es por eso que “cuando tienen una gran motivación, el clima motivacional permite establecer relaciones satisfactorias de animaciones, interés, colaboración etc.” (Chiavenato; 2005: 85).

El buen clima organizacional es el que genera o se manifiesta con el entusiasmo, el optimismo del trabajo y el trabajo en equipo. Este tipo de clima dentro en una empresa no tendrá conflictos de ninguna índole, por lo que a la empresa le beneficia de forma económica y mediante un mejor desarrollo en ritmos y tiempos de procesos de trabajo.

2.2.4. El mal clima organizacional.

“Cuando la motivación es escasa, ya sea por frustración o por impedimento, para satisfacer las necesidades del personal, el clima organizacional tiende a disminuir la armonía y sobrevienen estados de depresión, desinterés, apatía, descontento, etc., característicos en situaciones en que los empleados se enfrentan abiertamente contra la empresa (casos de huelgas, mítines, etc.)” (Chiavenato; 2007: 85).

El mal clima organizacional se caracteriza por la apatía, el pesimismo y el individualismo. Si existe este clima dentro de una organización, la empresa no tendrá

un adecuado desarrollo, habrá un mal desempeño en las labores de los trabajadores dentro de sus tareas, el trabajo en equipo se torna ineficaz y se detectan problemas interpersonales e intergrupales. Con este tipo de clima, una empresa tendrá conflictos de diversa índole, que serán reflejados en su economía.

En otros términos, si un clima organizacional está bien estructurado, con un eficiente análisis de puestos, métodos y procedimientos de ejecución de tareas, se puede hacer que la empresa sea más exitosa, ya que estos elementos serán valorados por los trabajadores, que al estar en su puesto, se encontraran tranquilos, estables y satisfechos, en un clima laboral con seguridad y bienestar entre sus compañeros de trabajo.

2.3. Importancia del clima organizacional en las corporaciones.

Cada trabajador, con sus características psicológicas, influye de manera significativa en el clima organizacional de la empresa. Haciendo una mezcla del tipo de personalidad que tiene cada trabajador, se origina un tipo de clima específico que es dirigido a los mismos objetivos, necesidades afectivas, metas y visiones, la cuales tienen que ser similares y adaptadas a la empresa con la intención de crear óptimas condiciones en el empleado y su entorno laboral, para establecer un clima favorable en el centro de trabajo.

Los objetivos y necesidades se adaptan al personal con la intención de que se genere un adecuado clima organizacional. Si se enfoca a la conducta del personal,

se entiende que de forma individual existen las actitudes, percepciones, personalidad, estrés, valores y aprendizajes, que son diferentes en cada uno de los empleados, por lo que tienen que ser encaminadas en beneficio de la empresa y de ellos mismos.

De una forma intergrupala y grupal, existe una sinergia en las estructuras, los procesos, las normas y funciones, para que cada miembro de esta agrupación esté de acuerdo con cada una de ellas, con el objetivo de adquirir comodidad y tranquilidad para un favorable clima. Es de gran importancia la motivación que cada empleado dentro de esta empresa, ya que los motivos y necesidades se deben encontrar totalmente de acuerdo con la empresa para que se tenga una adecuada relación entre las tareas de trabajo y el empleado.

En la estructura que se encuentra cada empresa con sus esquemas organizacionales, la forma en que se localizan estratégicamente cada una de las herramientas, departamentos y la organización mobiliaria e inmobiliaria, deben estar logísticamente diseñadas para que generen un positivo clima en la organización.

El medio ambiente en el que se trabaja, puede ser de carácter positivo o negativo; esta circunstancia debe ponderarse con la finalidad de la creación de un ambiente que sea excelente para los empleados física, psicológica y estratégicamente organizado, con elementos como: la comunicación abierta, sistemas equitativos de premios, interés por la seguridad laboral de los trabajadores,

y la participación del subordinado en el diseño de puestos, así como tomar en cuenta la participación de los empleados, con el objetivo de que la empresa evolucione.

En pocas palabras, se deben encontrar las ventajas y desventajas de un ambiente laboral para que se tenga un beneficio, que fomente un mejor desarrollo para la organización. En lo que compete a los procesos, se pueden identificar las evaluaciones del desempeño de los empleados, los tipos de sistema de recompensas, incentivos y comunicaciones, al igual que la toma de decisiones, con la finalidad de que los colaboradores logren alcanzar las metas propuestas.

En el mismo sentido, si existe un adecuado clima en la empresa, tendrá repercusiones muy favorables, ya que la persona tendrá mucha seguridad, una autoestima estable, estará impulsada y motivada para realizar los objetivos y metas de la empresa, siguiendo los lineamientos y normas... por supuesto, si no se tiene un estrés de segundo o tercer nivel (ya que éstos afectan al trabajador).

El párrafo anterior tiene mucha relación de lo que explica Chiavenato (2007) sobre el clima organizacional, que es referente al ambiente interno de la empresa y a sus miembros, ya que estos se encuentran estrechamente ligados a la motivación, es decir, a los aspectos, actitudes, comportamientos y métodos de la empresa que desencadenan diversos tipos de motivación, proporcionando la satisfacción de necesidades personales y elevando la moral en los miembros; desde luego, esto no se logra cuando no se satisfacen las necesidades.

Montalván (1999), menciona que el clima organizacional consiste básicamente en el grado de satisfacción que tienen las personas por su centro de trabajo. Es importante recordar que las personas trabajan para:

- Obtener los medios económicos para satisfacer sus necesidades.
- Desarrollarse laboral y humanamente.
- Obtener reconocimiento por su desempeño.
- Aprender nuevos conocimientos y experiencias.
- Sentirse partícipes de actividades importantes.
- Promoverse laboral y profesionalmente hacia puestos de mayor responsabilidad.

2.4. Condiciones del clima organizacional.

Asevera Montalván (1999), que es importante partir de una premisa: los acontecimientos de cualquier organización se dan de forma casual. Las circunstancias normalmente las crea el hombre por sus aciertos o por sus errores, pero definitivamente son la resultante de la acción humana. El clima organizacional es producto directo de la interrelación que se da entre las personas, sin embargo, hay un espacio de espontaneidad con que se expresa la persona, de igual modo, el clima responde a otro tipo de circunstancias y no solo a simples relaciones interpersonales.

Cuando se habla de cultura organizacional, de valores, de la filosofía de la empresa o de políticas, se está hablando de condicionamientos establecidos a lo largo del tiempo y que responden a una forma de pensar de quienes conducen la organización. Este sistema de creencias no se desarrolla de forma repentina, sino que se va desarrollando gradualmente y va moldeando el comportamiento de las personas, hasta llegar a definirse como una forma de identidad empresarial; a esto se le conoce como personalidad básica, que es el perfil que corresponde a un conjunto de características comunes que expresan, en un comportamiento, las personas que pertenecen a un determinado contexto o en los núcleos familiares, sociales y en las escuelas, en donde hay comportamientos básicos en donde se forma el sujeto sin importar su carácter.

Con las organizaciones ocurre algo parecido con los empleados: se tiene y genera una identidad, una forma particular de ser, su propia expresión e incluso su propia sensibilidad. Todo esto es constitutivo, pero no se va adquiriendo de forma casual, ocurren muchas circunstancias que van contribuyendo a su definición, los condicionamientos no son producto del azar, sino consecuencias de los múltiples estímulos que se van recibiendo por parte de quienes ejercen la influencia que van marcando a las personas y a la empresa, una serie de rasgos que luego se convertirán en parte de su personalidad.

Por lo tanto, las condiciones que se generen o que se encuentren dentro de una empresa y su clima, son producto de la originalidad y consistencia de la

personalidad que se adquiera entre los lineamientos, reglas, normas y formas de pensamiento de los trabajadores y gerentes de la organización.

2.5. Elementos para un adecuado clima organizacional.

Los elementos del clima organizacional, que se presentan en el siguiente texto, provienen de Sherman (1994), quien explica la importancia que tiene cada uno de ellos, para generar un positivo clima organizacional dentro de una empresa.

- 1) Elemento físico: incluye los factores como la calidad del aire, temperatura, ruido, polvo, radiación y otras condiciones que afectan la salud y seguridad del empleado. Para que los elementos anteriores no afecten, es necesario efectuar reparaciones, mantenimiento de maquinaria y del sistema de seguridad, higiene, mejoramiento y actualización de áreas de trabajo.
- 2) Elemento tecnológico: tiene mucha relación con el elemento físico, ya que se refiere al transporte y distribución de los objetos en cada una de las nuevas instalaciones, así como los procesos efectuados por un trabajador. Las herramientas, maquinaria y equipo de trabajo que se utilizan, deben estar en aceptable estado, ya que esto determina cómo se efectuará el proceso de trabajo, con esto se pretende señalar que si el trabajador cuenta con los elementos necesarios, están en óptimas condiciones y adaptados, no se genera ningún contratiempo que afecte al trabajador o a la empresa.

La manera en que se organice un trabajador, tendrá un gran efecto entre los compañeros y en las áreas en donde desempeña su labor; influye en la

formación de grupos de trabajadores, en la cooperación y conflictos entre ellos, por lo que cada vez en las empresas se está implementado el sistema socio-técnico, que está diseñado para que en un puesto de trabajo, se tomen en cuenta consideraciones humanas y tecnológicas.

- 3) Elemento social: refleja actitudes y conductas de los gerentes y empleados, individuales y en grupos. Debido a su lugar de influencia en la jerarquía de la organización, los altos directivos desempeñan un papel vital para determinar la calidad del elemento social, las reglas y reglamentos que diseñan, la preocupación que se tienen por los empleados, las recompensas y respaldos que brindan, así como la tolerancia ante las opiniones que son factores importantes que determinan el clima organizacional.
- 4) Elemento político: es el uso de influencias para lograr fines no sancionados. Así que puede ser útil para ayudar o perjudicar a las personas, u organizaciones (esto cuando se cuenta con respaldo del liderazgo en caso de presencia de organizaciones sindicalizadas o grupos de apoyo al trabajador).
- 5) Elemento económico: refleja la situación financiera de la corporación. En tanto se mejore la economía de una empresa, será mayor el apoyo que se le dará a los empleados, de modo que les podrá brindar un mejor desarrollo y avance, incluso y se podrán generar nuevos empleos.

2.6. El clima organizacional de Likert.

Likert (citado por Brunet; 1987) asevera que el comportamiento de los subordinados es causado por el comportamiento administrativo, por las condiciones

organizacionales que los subordinados perciben por sus formaciones, sus percepciones, sus esperanzas, sus capacidades y sus valores. La reacción del individuo ante cualquier situación siempre está en función de la percepción que tiene al respecto, lo que cuenta es la forma en que percibe las circunstancias y no la realidad objetiva. Si el escenario influye sobre la percepción, ésta determina el tipo de comportamiento que un individuo adoptará.

En este orden de ideas, es posible separar los cuatro factores principales que influyen sobre la percepción individual del clima, y que podrían también explicar la naturaleza de los microclimas dentro de una organización, estos factores se definen entonces como:

1. Los parámetros ligados al contexto, a la tecnología, y a la estructura misma del sistema organizacional.
2. La posición jerárquica que el individuo ocupa dentro de la organización, así como el salario que gana.
3. Los factores personales tales como la personalidad, las actitudes y el nivel de satisfacción de empleados-empresa.
4. La percepción que tienen los subordinados, los colegas y los superiores del clima en la organización.

De forma más específica, hay tres tipos de variables que determinan las características propias de una organización: a) las causales, b) las intermediarias y c) las finales.

I. Variables causales: son independientes, ya que determinan el sentido en que una organización evoluciona, así como los resultados que obtiene. No incluye más que variables independientes susceptibles de sufrir una modificación proveniente de la organización, aunque la situación general de una empresa represente un variable independiente, no forma parte por ejemplo de las variables causales; éstas, en cambio, comprenden la estructura de la organización y su administración, que considera reglas, decisiones, competencia y actitudes. Las variables causales se distinguen por dos rasgos esenciales:

1. Pueden ser modificadas o transformadas por los miembros de la organización, que pueden también agregar nuevos componentes.
2. Son variables independientes (de causa y efecto) en otras palabras, si se modifican, hacen que se alteren las otras variables.

II. Variables intermedias; reflejan el estado interno y la salud de una empresa, por ejemplo: las motivaciones, las actitudes, los objetos de rendimiento, la eficacia de la comunicación y la toma de decisiones. Las variables intermedias son, de hecho, las constituyentes de los procesos organizacionales de la empresa.

III. Variables finales: son dependientes, dado que resultan del efecto conjunto de las variables anteriores. Reflejan los resultados obtenidos por la organización, por ejemplo: la productividad, los gastos de la empresa, las ganancias y las pérdidas. En suma, constituyen la eficacia organizacional de una empresa.

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

2.7. Dimensiones del clima organizacional.

Entre las alternativas para estudiar el clima organizacional (CO) se destaca “la técnica de Litwin y Stinger, que utiliza un cuestionario que se aplica a todos los miembros de la organización. “Este instrumento está basado en la teoría de los autores mencionados, que postula la existencia de nueve dimensiones que explican el clima existente en una determinada empresa.” (Llaneza; 2007: 466-467). Cada una de estas dimensiones se relaciona con ciertas propiedades de la organización, como:

1. Estructura: representa la percepción que tienen los miembros de la organización acerca de la cantidad de reglas, procedimientos, trámites y otras limitaciones a que se ven enfrentados en el desarrollo de su trabajo. La medida en que la organización pone el énfasis en formalidades, cumplimientos de estándares y normas.
2. Responsabilidad (empowerment): es el sentimiento sobre el grado de autonomía en la toma de decisiones relacionadas con el trabajo. Se valora si la supervisión ejercida es de tipo general y no estrecha, es decir, recibida por el trabajo bien hecho.

3. Recompensa: corresponde a la percepción de los miembros sobre la adecuación de la recompensa recibida por el trabajo bien hecho.
4. Reto: sentimiento que tienen los miembros de la organización acerca de los desafíos que impone el trabajo, se valora si la organización promueve la aceptación de riesgos calculados en fin de lograr los objetivos propuestos.
5. Relaciones: percepción por parte de los trabajadores de la existencia de un ambiente de trabajo agradable y de propicias relaciones, tanto en la dimensión horizontal como en la vertical.
6. Cooperación: sentimiento referido al nivel de apoyo por mando y compañeros.
7. Estándares: es la percepción de los miembros del control que existe sobre las normas de rendimiento.
8. Conflictos: es el sentimiento de aceptación de las opiniones discrepantes y la capacidad de afrontarlas y solucionar los problemas tan pronto surjan.
9. Identidad: es el sentimiento de pertenecer a la organización.

2.8. Componentes y resultados del clima organizacional.

En este subcapítulo se analizan los módulos que componen el clima organizacional de una empresa, los cuales son: la influencia que tienen en el factor humano, y la correlación que tiene el empleado con los objetivos, misión, visión, filosofía, cultura, tradiciones y diplomacia de la empresa, así como ver los elementos tales como la motivación, retos, tipo de liderazgo, la satisfacción laboral, el tipo de comunicación y de grupos que existen dentro de esta asociación. Los cuales arrojan datos que hacen posible identificar el tipo de clima organizacional.

Este planteamiento explica la forma en que los empleados ven la realidad y la interpretación de la constitución y formas de trabajo en una empresa, lo cual es de vital importancia para la organización y sus mandos. “Las características individuales de un trabajador actúan como un filtro a través del cual los fenómenos objetivos de la organización y los comportamientos de los individuos que la conforman son interpretados y analizados para constituir la percepción del clima en la organización.” (Brunet; 1999: 40).

Las características psicológicas de los trabajadores, como las actitudes, las percepciones, la personalidad, los valores y el nivel de aprendizaje, sirven para interpretar la realidad que los rodea, aunque también se ven afectadas por los resultados obtenidos en la organización, de esto se infiere entonces que el clima organizacional es un fenómeno parecido a un circuito cerrado en el que los resultados obtenidos por las organizaciones condicionan la percepción de los trabajadores.

Como se ha mencionado con anterioridad, el clima que hay dentro de una empresa no se percibe sensorialmente, pero es algo real dentro de la organización, dado que está integrado por una serie de elementos que condicionan el clima en el que laboran los empleados. Los estudiosos de la materia expresan que el clima en las organizaciones está integrado por elementos como:

- a) El aspecto individual de los empleados, en el que se consideran actitudes, percepciones, personalidad, los valores, el aprendizaje y el estrés que se pueda sentir en la organización.
- b) Los grupos dentro de la organización, su estructura, procesos, cohesión, normas y papeles.
- c) La motivación, necesidades, esfuerzo y refuerzo.
- d) Liderazgo, poder, políticas, influencia y estilo.
- e) La estructura con sus macro y microdimensiones.
- f) Los procesos organizacionales, evaluación, sistema de remuneración, comunicación y el proceso de toma de decisiones.

Estos seis elementos determinan el rendimiento del personal en función de: alcance de los objetivos, satisfacción en la carrera, la calidad del trabajo, su comportamiento dentro del grupo considerando el alcance de objetivos, la moral, resultados y cohesión. Desde el punto de vista de la organización, dicho conjunto redundará en la producción, eficacia, satisfacción, adaptación, desarrollo, supervivencia y absentismo.

Con base en esta información, es indispensable definir y explicar los elementos que se mencionaron en los párrafos anteriores.

2.8.1. Organización.

Este componente describe que “las organizaciones invaden a la sociedad y a nuestras vidas. En realidad, es probable que casi todos pasen la mayor parte de su vida en organizaciones (trabajo, instituciones, educativas). Según Earl F. Lundgren: es un sistema compuesto de elementos o subsistemas tan vinculados entre sí e integrados que forman un todo que presentan atributos únicos. F. Pozo Navarro dice al respecto: es un sistema de partes interrelacionadas operando unas conjuntamente con otras, a fin de cumplir los objetivos del todo y los individuales de los elementos participantes. W.L French define la organización de la siguiente manera: es una red esencialmente dirigida por personas orientadas hacia objetivos múltiples de procesos administrativos y operacionales interactivos y de sistemas correspondientes de apoyo, y está inmersa en una red mayor de procesos y sistemas con los que interactúa.” (Rodríguez; 2002: 16).

2.8.2. Actitudes.

Estos atributos “son el grado positivo o negativo con que las personas tienden a juzgar a cualquier aspecto de la realidad, convencionalmente denominado objeto de actitud.” (Morales; 2007: 49). Y para las actitudes hay formas de evaluar o enjuiciar, para poder aplicar esto, las actitudes tienen valencias positivas o negativas. Las primeras son las que se encuentran a favor del objeto de actitud; son favorables. Las valencias negativas están en contra del objeto de actitud, por lo que ésta es

desfavorable. La valencia neutral es la indiferencia, esto es lo que mide si una persona se encuentra a favor o en contra de una actitud.

Para Morales (2007), las funciones de las actitudes incluyen toda la organización de conocimientos que ayudan a satisfacer las necesidades básicas de conocimiento y control estructurado. La información ante lo positivo y negativo se da por diferentes situaciones.

La formación de las actitudes es gracias al empirismo, el aprendizaje y el desarrollo social que tiene un sujeto; esto se da por medio de premios y castigos que se reciben por la conducta efectuada, por modelo o imitaciones de otros, o la observación de procesos.

2.8.2.1. Los componentes de las actitudes.

Toda actitud se encuentra integrada por tres componentes que enseguida se describen, desde la perspectiva de Morales (2007):

- 1) Componente afectivo: es dar la opinión sobre alguna situación (de muestra o identifica); se mide la actitud que en otros términos, es el sentimiento a favor o en contra. Por ejemplo:
 - Este componente es característico y fácil de observar.
 - Es el único que se puede medir.
 - Predispone al comportamiento.

- Es dominante.
 - Tiene que ver con las sensaciones.
- 2) Componente cognitivo: son los pensamientos y creencias hacia el objeto de la actitud.
 - 3) Componente conductual o de comportamiento: son las intenciones, tendencias y disposiciones para cuya activación es necesario un factor externo que active el comportamiento (estímulo) o un detonante.

La sensación es cuando se recibe la información en bruto y la percepción es la interpretación de la información.

La importancia que tienen las actitudes dentro de una empresa, es debido a que si el personal cuenta con formas de pensamiento y comportamiento que son totalmente diferentes a la empresa, al área, a los métodos de manejo de las máquinas, o a los compañeros de trabajo, el clima organizacional se verá totalmente afectado, ya que los juicios y/u objetivos del empleado no se relacionaran con la empresa en general y se producirán o aumentaran los problemas en la organización.

2.8.3. Metas.

“Una meta puede definirse como una situación ideal, es decir, constituye una idea, sin vigencia concreta todavía, considerada valiosa para ser lograda. Las metas, entonces, van a despertar comportamientos y actividades esenciales que lleven a la meta, van a motivar la conducta humana (si son razonablemente difíciles, pues una

extraordinariamente fácil no nos atrae, como tampoco alguna imposible de alcanzar). Las metas son etapas concretas, en una dimensión temporal, para cumplir con la misión.” (Arias; 1999: 20).

Toda empresa posee metas, por lo menos de manera implícita. En la medida que se expliciten y se compartan entre los miembros de la empresa, será posible tender a su cumplimiento.

2.8.4 La visión.

La visión que hay dentro de una organización, se constituye por las “aspiraciones de lo que se necesita para el mundo y cuál será la mejor situación ideal.” (Arias; 1999: 20).

En el mismo tenor, “la visión estratégica es una declaración acerca de hacia dónde se dirige la empresa y lo que puede llegar a ser en el futuro, aclara la dirección a largo plazo, la intención de su estrategia.” (Bohlander; 2007: 52).

Lo que se quiere señalar es que la visión es meramente lo que quiere llegar a ser la empresa a un largo plazo. Es decir, la imagen que en un futuro se quiere tener, esta perspectiva es estructurada por las personas que dirigen a la empresa, y tiene que analizar muchos componentes de la organización con el motivo de verificar si la misión está bien establecida, ya que de lo contrario, la visión no se podrá realizar o costará mucho esfuerzo y dinero.

2.8.5. Misión.

Este atributo “constituye un compromiso para alcanzar dicha visión.” (Arias; 1999: 20). Desde otra perspectiva, “la misión de una empresa es la visión de lo que pretende ser la empresa en el largo plazo. Debe responder a dos preguntas: ¿Qué es nuestra empresa? y ¿Qué debería ser? Por ello, la formulación de la misión de la empresa requiere de mucho pensamiento y estudio. No se han establecido técnicas claras para definir la misión de una empresa.” (Guerra; 1994: 33).

Según este último autor, para la misión en las empresas se encuentran tres consideraciones importantes en la formulación de las metas:

- El ambiente de la empresa, que es conocer bien el comportamiento actual y futuro de los componentes ambientales de la organización, así como los cambios tecnológicos económicos, sociales, reglas y comportamiento de los empleados.
- La competitividad de la empresa: son los factores internos y externos que le dan desarrollo a la empresa (mercados, clima entre empleados).
- La organización de los clientes o consumidores, es un factor importante en la formulación de la misión, lo que la empresa produce debe ser visto como una demanda en el mercado, ya que algunas se orientan hacia lo que es el producto, sin considerar que se debe tener también orientación hacia el consumidor.

Los cambios tecnológicos, políticos y económicos producen la segmentación de mercados en tanto a productos y servicios. Es por eso que la empresa debe tener un análisis minucioso en sus productos y servicios, además de la forma de brindar la atención adecuada al cliente.

“La misión es el propósito principal de la organización, así como el alcance de sus operaciones. Es una declaración de la razón de ser la organización. La misión se escribe con frecuencia en términos de los clientes generales a quienes se atiende.” (Bohlander; 2007: 52).

Este autor puntualiza que la misión de una empresa es darle a la sociedad los productos y servicios que estén actualizados en la tecnología y que sean novedosos para que ayuden a facilitar la vida del consumidor, por medio de la satisfacción de sus necesidades. Y que a la vez dé a los trabajadores un buen sustento económico y oportunidades de crecimiento, superación personal y económica.

2.8.6. Personalidad.

Sobre esta característica, se explica que “todavía no existe un acuerdo definido entre los psicólogos sobre lo que debe entenderse por personalidad. Sin embargo, hay definiciones implícitas y explícitas que hablan de tres componentes que forman la unidad invisible del ser humano: lo biológico, lo psicológico y lo cultural.” (Arias; 1999: 224-226).

En cuanto a lo biológico, se puede afirmar que se desarrolla por medio del sistema nervioso central y de las glándulas de secreción interna, lo que compone el instinto del ser humano, al cual es posible denominar temperamento, que en otros términos dados por los científicos se le conoce como innato, esto es, todo aquello que trae se desde el nacimiento.

Se poseen las funciones psicológicas como la memoria, el aprendizaje e inteligencia, entre otras, que se van desarrollando con el paso del tiempo en una persona, lo que genera empirismos en relación con: personas, familiares, acontecimientos, amigos, situaciones que lo rodean y todo lo que enseña al ser humano. Todo ello conforman cierto tipo de conductas que unidas se les conoce como cultura y con base en este proceso de socialización y aprendizaje, se genera y se constituye el carácter. Con base en estos aspectos que el ser humano conoce, desarrolla e interioriza durante toda su vida, se va constituyendo la personalidad, que en las investigaciones sobre los rasgos de personalidad ha dado como resultado un aspecto indispensable. Estos rasgos que se han medido con instrumentos o pruebas psicológicas, que han logrado hacer una clasificación de cinco factores primordiales:

- 1) Extroversión –introversión.
- 2) Afabilidad-hostilidad.
- 3) Responsabilidad, meticulosidad -improvisación, espontaneidad.
- 4) Estabilidad emocional-neurosis.
- 5) Curiosidad intelectual-rigidez.

2.8.7. Los valores.

“Los sociólogos llaman a las posturas frente al mundo valores, que son modelos culturalmente definidos con los que las personas evalúan lo que es deseable, bueno o malo, bello o feo, y que sirven de guía para la vida en sociedad.” (Morales; 2007: 70). Desde un punto de vista laboral, los valores tienen la función de identificar los métodos y procedimientos dentro de una organización, y como se deben ejecutar, para no tener ningún inconveniente. En la psicología laboral se dice que son constructos laborales, que establecen y expresan relaciones estables e integrales entre los trabajadores y la empresa.

“En general, los valores son principios amplios y generales que sirven de base a las creencias. Éstas por su parte, son manifestaciones específicas que las personas consideran como ciertas, así, los valores son proposiciones más abstractas acerca de cómo deben ser las cosas. Los valores, en cuanto se plasman en normas sociales, se aplican en todas las áreas.” (Morales; 2007: 70).

Los valores en una empresa son normativos, designan lo deseable o cómo se espera que el empleado se desenvuelva dentro del área de trabajo; detallan los ideales de la organización, que pueden coexistir a pesar de no ser cumplidos por la mayoría de los empleados, por ejemplo: si está determinado en la empresa que se debe llegar puntual al trabajo, mientras que el 40% de los empleados llegan con retardo.

Los valores “son los conceptos muy básicos y creencias que definen el ‘éxito’, y términos concretos para los empleados.” (Sherman; 1994: 54). Por ejemplo: si los trabajadores desempeñan bien las labores en conjunto con la empresa, ambas partes se benefician.

2.8.8. Ergonomía.

Sherman (1994), declara que la ergonomía o ingeniería humana trata de la adaptación de las capacidades y deficiencias humanas de los subordinados. Por lo que se tiene la tarea de analizar y organizar todo el sistema del puesto-trabajo, el ambiente laboral, las máquinas, el equipo y los procesos, con el objetivo de que se adapten a las características del ser humano.

Esto también se conoce como la psicología de la ingeniería, la cual trata de reducir los daños, negligencias y otras fallas humanas, que se pueden concebir en una empresa; tiene como objetivo el enfocarse a no presentar defectos en los productos, daños al equipo o hasta lesiones o muerte entre los empleados.

En el diseño de las máquinas, lo que debe tomarse en cuenta es la capacidad física de los empleados que las usarán y la manera como reaccionaran a través del sentido de la vista y oído, ante la información que transmiten la máquinas.

2.8.9. Normas.

“Las normas son reglas o expectativas sociales a partir de las cuales una sociedad regula la conducta de sus miembros, algunas normas privan ciertas cosas.” (Morales; 2007: 69). Estas normas son los lineamientos que orientan las actividades de los empleados que realizan los trabajos dentro de la empresa. Esto está basado en la toma de decisiones de los altos mandos de la organización. Todo ello es con el fin de evitar que a los jefes de mando se les consulte con demasiada frecuencia sobre los procesos de cómo desarrollar su trabajo o al contrario, evitar que los empleados no cumplan con los procesos o normas que están establecidas en las organizaciones.

2.8.10. La motivación.

La definición de Arias (1999), trata de que la motivación a los asociados o colaboradores, es la fijación de objetivos ambiciosos (pero realistas) para sí mismo y los demás, el aprendizaje de los propios errores y de los sujetos, al igual que el reconocimiento de los logros de los demás. La motivación es todo aquello que impulsa a la persona a actuar de una forma determinada, que genera un comportamiento con el fin de alcanzar un objetivo o meta determinada.

Sferra (2005) afirma que la motivación es el deseo ardiente de ser creativos, darle el valor a la vida a través de obras que se realizan con intensidad y mucha dedicación, que le dan significado a la propia existencia y entre más concretas,

específicas y dinámicas sean, le dan mayor potencia a lo que se quiere lograr. Todo esto es con el deseo de identidad, de reconocimiento propio o de los demás, ya que el hombre necesita de la motivación para poder crecer a nivel profesional y esto obedece a alguien o algo que inspira a los individuos a ser mejores o diferentes a los demás.

2.8.11. Necesidades.

Con base en el antecedente de que el hombre es un ser con deseos y cuya conducta está dirigida hacia el alcance de objetivos, Maslow (citado por Chiavenato; 1989), postula un catálogo de necesidades a diferentes niveles, que van desde las necesidades superiores, culturales, intelectuales y espirituales. El autor de la teoría en cuestión, especifica cada una de las necesidades de la siguiente manera:

1. Fisiológicas: son las esenciales para la sobrevivencia.
2. Seguridad: se refiere a las necesidades que consisten en estar libres de peligro y vivir en un ambiente estable, no hostil.
3. Afiliación: como seres sociales, las personas necesitan la compañía de otros semejantes.
4. Estima: incluyen el respeto a uno mismo y el valor propio ante los demás.
5. Actualización: son necesidades del más alto nivel, que se satisfacen mediante oportunidades para desarrollar talentos al máximo y tener logros personales.

Existen dos conceptos fundamentales en la teoría de Maslow: las necesidades superiores no se vuelven operativas hasta que se satisfacen las inferiores; conjuntamente, una necesidad que ha sido cubierta deja de ser una fuerza motivadora.

2.8.12. Liderazgo.

El liderazgo “constituye un proceso para alcanzar una visión y una misión valiosa mediante el involucramiento y el desarrollo integral de las personas y sus facultades humanas, utilizando al máximo los recursos con repercusiones positivas para la calidad global de la vida.” (Arias; 1999: 199).

En otra perspectiva, “liderazgo es la influencia que ejerce una persona sobre un grupo de personas para lograr un objetivo. Sobre las características en un líder efectivo, se encontró que el sujeto debe tener características como: inteligencia, educación, confiabilidad, participación social y la condición socioeconómica estable.” (Sherman; 1994: 419-420).

Sherman (1994) cita en ese sentido al investigador Cadbury Schweppes, quien desarrolló el perfil del liderazgo y de director para sus actividades. Estos rasgos o características son las siguientes: visión, impulso, sociabilidad; habilidades de persuasión, para delegar y para trabajar en equipo; capacidad analítica, destrezas para organizar y factores personales como integridad y ambición. Como rasgos la estabilidad emocional, orientación a la acción, habilidades interpersonales y

habilidades cognitivas. Todo esto es indispensable en una empresa y en un puesto de selección de personal, entrenamiento y evaluación de los empleados.

2.8.13. El poder.

En opinión de Arias (1999), el poder es la influencia sobre el comportamiento de otras personas y existen dos formas de esta cualidad:

1. Formal: se encuentra institucionalizado y reconocido legalmente; por tanto se le denomina también autoridad, por ejemplo, es el caso del director de una empresa.
2. Informal: surge espontáneamente, aunque carece de legitimidad reconocida, por ejemplo, muchos cantantes influyen sobre la manera de vestir o actuar de los jóvenes.

“El poder es la capacidad para influir en la conducta de los demás. El poder también se deriva de la experiencia personal y de las aptitudes de liderazgo informal, que permiten a los gerentes contar con lealtad y apoyo de los demás.” (Sherman; 1994: 42).

Los tipos de poder, de acuerdo con Sherman (1994: 420), se dividen en el modo que se muestra en la tabla siguiente:

TIPO DE PODER	FUENTE
Poder de posición.	Autoridad formal. Control sobre los recursos. Control de recompensas y castigos. Control de la información. Control del ambiente físico.
Poder personal.	Experiencia. Necesidad moderada de afiliación (cordialidad). Carisma.
Poder político.	Control de los procesos de decisión. Desarrollo de coaliciones. Convencer a los oponentes de que se unan al grupo

2.8.14. Políticas.

La política se conforma por “todas la líneas generales de conducta que deben establecerse con el fin de alcanzar sus objetivos; éstas permiten al personal directivo de una organización, tomar decisiones en cualquier momento ante determinada situación, compensando así la imposibilidad en que se halla la dirección para tratar

con cada empleado. Política es, por lo tanto, una guía que indica el camino para facilitar la toma de decisiones.” (Arias; 1999: 577-578).

Según el autor citado, los requisitos que debe reunir una política son:

- Estabilidad: que se fundamente la política para evitar cambios en quienes ejecutan las políticas y no se genere un conflicto.
- Flexibilidad: para adaptarse a la necesidades que demanden su modificación, con el fin de alcanzar los objetivos en el cumplimiento de una política.
- Inteligibilidad: la política tiene que ser clara para evitar las erróneas interpretaciones causadas por las diferencias individuales de los integrantes del grupo humano de una organización.
- Practicabilidad: todo el personal de una organización necesita ser advertido de que la política fijada responde a las necesidades que están viviéndose.
- Sinceridad: la falta de sinceridad en el proceder desprestigia no sólo la orden recibida, sino la autoridad de quien la dicta; además, si las acciones cotidianas contradicen las declaraciones, los miembros de la organización perciben esa discrepancia, esto causa irritación y frustraciones.
- Efectividad: no debe permitirse que la línea de conducta observada en determinada política, vaya quedando relegada a la condición de letra muerta debido a su reiterada inobservancia.

- Participación en su elaboración: para que el personal observe la política establecida, necesita estar convencido de sus ventajas; para facilitar este convencimiento, es recomendable hacer que participe en la elaboración de la misma.

2.8.15. Evaluación.

Sherman (1994) asevera que la evaluación del desempeño se da en todas las organizaciones, ya sea en un programa formal o informal, por medio de la observación constante de los supervisores, que ven cómo trabaja el elemento humano dentro de su área y de esta forma, se identifica el desarrollo laboral de los trabajadores, para evaluar el proceso y desarrollo de la empresa.

Los objetivos de un programa de evaluación son:

- 1) Dar a los empleados la oportunidad de hablar con sus superiores acerca del desempeño del proyecto.
- 2) Supervisar para identificar las fuerzas y debilidades del desempeño de un empleado.
- 3) La elaboración de un formato que permita al supervisor recomendar al empleado un programa específico diseñado para mejorar su desempeño.
- 4) Proporcionar una base de recomendaciones salariales.

El objetivo de la evaluación consiste en extender la remuneración de la empresa. También tiene la función de determinar el salario del empleado, elaborar nuevos métodos de trabajo o mejorarlos con la finalidad de optimizar tiempos, incrementar la productividad; disminuir costos, recursos y desgastes de recursos humanos y mecánicos en otros términos. La evaluación del desempeño de la empresa busca identificar cualidades, necesidades y soluciones, para el mejoramiento de la organización.

La evaluación de los empleados también tiene como función protegerlos legalmente ante posibles acusaciones de despido malintencionado. Los principales usos de la evaluación del desempeño, se centran en compensaciones al asalariado, mejoramiento del desempeño, retroalimentación, documentación, promociones, entrenamiento, transferencias, despido, investigación del personal y planeación de mano de obra.

2.8.16. Sistemas de remuneración.

La empresa, al establecer un sistema de remuneración, debe reunir las siguientes características: compensar al trabajador por su esfuerzo, capacidad y responsabilidad; debe suponer un estímulo a la productividad del trabajo, debe ser de fácil comprensión para el trabajador, debe permitir a la gerencia controlar los costos de personal, no debe dificultar a la empresa el proceso de registro requerido para la elaboración de la nómina de cada uno de los trabajadores, ni el registro en el ámbito externo e interno de la empresa.

Los sistemas de remuneración pueden clasificarse en tres grupos:

- Remuneración por tasa de tiempo extraordinario, que consiste retribuir al trabajador en función de las horas trabajadas.
- Remuneración por producción realizada, que se le gratificará al trabajador en función del trabajo realizado.
- Remuneración con bonificaciones basadas en el tiempo ahorrado o economizado, es decir cuando el trabajador realiza más cantidad de trabajo que otro en el mismo tiempo, o realiza el mismo trabajo que otro en menos tiempo; en este caso se dice que el trabajador tiene derecho a primas (Rodríguez; 2009).

2.8.17. Comunicación.

La comunicación es el proceso mediante el cual se puede transmitir información de una entidad a otra; este proceso se lleva a cabo a través de signos que son integrados por pensamientos, reglas y estructuras que van de acuerdo al tipo de código que se emplea en la región.

Chiavenato (2007) lo define como un procedimiento o proceso, mediante el cual los conocimientos, tendencias y sentimientos son conocidos y aceptados por otros. Para que se cumpla este proceso, es indispensable requerir de ciertos elementos los cuales de detallan a continuación:

1. Emisor o fuente: persona, objeto o proceso que emite un mensaje para alguien, es decir, hacia un destinatario.
2. Transmisor o codificador: equipo que conecta la fuente con el canal.
3. Canal: parte del sistema que establece el contacto entre la fuente y el destino, que están físicamente próximos o distantes.
4. Receptor: equipo situado entre el canal y el destino, su función es decodificar el mensaje para hacerlo comprensible al destino.
5. Destino: persona, objeto o proceso hacia el que se envía el mensaje.

Para lograr una eficiente comunicación es necesario: ser flexible, respetar al ser humano con el que se establece la comunicación, saber que no son dueños de la verdad; no juzgar, comparar, ni menospreciar; buscar nuevos caminos de comunicación, compartir experiencias, tomar conciencia de que nadie lo sabe todo, saber rectificar cuando se comete un error, aprender de las equivocaciones perseverar en las metas.

En el mismo orden de ideas, menciona Sferra (2005) que el modelo que cada persona tiene del mundo, es una representación mental que depende de su experiencia, vivencias, cultura y fisiología. Para poder expresar algo se necesitan diversos canales, por lo que a continuación se describen:

1. Verbal: la manera en cómo se habla o se usa el predicado, los refranes, la forma de estructurar el lenguaje.

2. Gestual: las expresiones del cuerpo, la postura, los ademanes, toda la manifestación que el cuerpo demuestra.
3. Manera de ocupar el espacio: las distancias o proximidades que se establece con las demás personas.
4. Colores: la vibración de cada color indica cómo se siente una persona.
5. Sonidos: la cadencia que hay en las palabras o los tonos que se utilizan, a veces denotan más que las palabras mismas.
6. Trastornos orgánicos: los cuales protegen, por ello en estudios se identifica las necesidades de estos trastornos, que pueden ser cambiados para alternativas sanas.
7. Lenguaje óseo-muscular: todo está escrito en el cuerpo, la profesión, las preferencias y los argumentos corporales.
8. Escritura y dibujo: cada persona tiene una firma, una manera peculiar de expresarse por medio de lo gráfico.
9. Aromas: cada ser también tiene un olor característico que atrae o repele a otro, es la química corporal que comunica.
10. Sueños: proceso del hemisferio derecho, cada quien tiene un mundo cifrado en su experiencia onírica, aprende mucho a descifrarlo y ayuda a conocerse.
11. Símbolos: emblemas, logotipo, escudos, banderas, se asocian a una fuerte carga significativa que identifica a culturas, razas, religiones, países y empresas.

Entonces la comunicación es la participación en común, el poner en relación la transmisión de un mensaje sucesivamente codificado y después descodificado; por lo tanto, es un acto totalmente consistente, voluntario y libre.

2.9. Conclusiones sobre el clima organizacional.

El clima organizacional está ligado a todos los factores tanto como intrínsecos como extrínsecos que rodean a una organización, enfocados a los procesos de recursos humanos, los cuales deben ser estables y estar sincronizados con los mandos, con el objetivo de que se propicie un favorable ambiente laboral que no afecte a la empresa de forma económica o social. La circunstancia primordial es que los empleados se encuentren en un ambiente agradable y organizado, tanto de forma vertical como horizontal, para que no se tenga ningún error o descontento que ponga en amenaza el desarrollo de la organización. Todo esto con el objetivo de mejorar a cada paso el quehacer empresarial.

CAPÍTULO 3

METODOLOGÍA, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.

El análisis de datos de un trabajo de investigación, es la etapa con mayor importancia, ya que se interpreta de una manera fundamentada y racional la información obtenida de la realidad de las variables, y puede ser medida gracias a la metodología e investigación científica, con ayuda de la estadística.

La descripción de este capítulo está estructurada en dos partes: en la primera se describe la metodología que respalda la presente investigación; en la segunda, se muestran los resultados de la interpretación, a partir de la relación entre los juicios más sobresalientes del marco teórico propuesto, y la información que fue proporcionada por los sujetos de estudio, sobre las variables expuestas, así como el nivel de influencia entre las dos variables que se han utilizado en esta investigación.

3.1. Descripción metodológica.

En lo que respecta a este subtema, su objetivo es identificar el tipo de investigación, diseño, el alcance del estudio y las técnicas de recolección de datos que fueron muy útiles para lograr los resultados obtenidos de una forma validada y confiable.

3.1.1. Enfoque cuantitativo.

Esta investigación se ha elegido el enfoque cuantitativo, ya que se considera el más adecuado por tener un proceso que delimita y plantea un problema; además, se genera una pregunta de investigación para dar respuesta al objetivo general, el cual plantea de manera específica la obtención por medio de una evaluación de ambas variables, la correlación que existe en el surgimiento del fenómeno.

“el enfoque cuantitativo usa la recolección de datos para probar hipótesis, base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías” (Hernández y cols.; 2010:4).

Hernández y cols. (2010), para que una investigación sea de naturaleza cuantitativa, debe contar con ciertos caracteres específicos:

1. Planteamiento de un problema de estudio delimitado.
2. Al problema de estudio, se efectúa una revisión literaria, para comprobar la existencia de investigaciones con anterioridad, a partir de ello, se desarrolla un marco teórico, el cual servirá como guía, derivándose una hipótesis.
3. Se plantea la hipótesis antes de la recolección de datos.
4. La recolección de datos se fundamenta en la medición. Por lo tanto, se utiliza el método estandarizado y aceptado por una comunidad científica.

5. Se requiere de la utilización de los métodos estadísticos, ya que los datos son arrojados como números y se deben analizar por medio de la estadística.
6. Se busca el máximo control para lograr que otras explicaciones distintas a la hipótesis sean rechazadas.
7. Se realiza el análisis de los datos.
8. Se elabora el reporte de los resultados como conclusión de la investigación.

Al seguir este procedimiento, los datos que son obtenidos mediante la investigación de campo se transformen en números para ser analizados estadísticamente y, de esa manera, examinar de forma objetiva la realidad contextual permitiendo también contrastarla con las teorías establecidas y recopiladas para el desarrollo de esta investigación.

3.1.2. Diseño de investigación no experimental.

Esta investigación se considera como no experimental, ya que no tiene la intención de manipular las variables. A diferencia de la realización de un experimento, donde el investigador expone a la muestra ante determinadas circunstancias o estímulos para posteriormente evaluar los efectos.

“En un estudio no experimental no se genera ninguna situación, sino que se observan situaciones ya existentes, no provocadas intencionalmente en la

investigación por quien la realiza” Hernández y cols,; 2010: 149. En el presente proyecto, las variables a medir son fenómenos de la vida cotidiana, situaciones que se generan en la sociedad o en un ambiente laboral de los individuos a estudiar. Se pretende aportar datos e información de importancia para las próximas investigaciones.

El estrés y el clima organizacional son situaciones que en la presente investigación no se tiene la intención de manipular para obtener un conocimiento en su correlación, sino que en la población a investigar se halla en un contexto donde estos fenómenos se encuentren presentes.

3.1.3. Diseño transeccional.

Diseño transeccional, conocido también como transversal, es el que se identifica con esta investigación ya que cuenta con las siguientes características, según Hernández y cols. (2010):

- La recolección de datos se efectúa en un tiempo único.
- Describe las variables y analiza su incidencia e interpretación en un momento determinado.
- Contempla varios grupos y subgrupos de sujetos, objetos o indicadores, así como diferentes situaciones o eventos.

3.1.4. Alcance correlacional.

El autor Hernández y cols. (2010), el propósito de los estudios correlacionales es identificar, conocer o evaluar el grado de asociación entre dos o más variables en un grupo o población.

Hay dos géneros de correlación: la positiva y la negativa. La positiva indica que entre mayor sean los niveles de una variable, esta influirá también en valores altos en la otra variable: la correlación negativa, indica que, entre mayor sea el valor de una variable, se esperaría un valor menos en la segunda variable. Así también, puede surgir el caso en que no exista correlación entre ninguna de las variables, indicando que estas no tienen influencia entre sí.

El valor explicativo para una investigación correlacional se genera en el hecho en que dos o más variables se relacionan para que se genere una situación o fenómeno. Hernández y cols. (2010) mientras más variables sean las que se asocien en la investigación y mayor sea la fuerza de la relación, más completa será la investigación.

La presente investigación pretende conocer la correlación existente entre el nivel de estrés y el clima organizacional en los empleados de la gasolinera Michoacán, en la ciudad de Uruapan, Michoacán.

3.1.5. Técnicas de recolección de datos.

Desde el siglo XXI se ha utilizado en investigaciones o inventarios para realizar las mediciones necesarias. Existen dos tipos de pruebas, aquellas que son estandarizadas y las que no son. Las pruebas estandarizadas cuentan con un instructivo para su aplicación, Hernández y cols. (2010), nos menciona que este tipo de pruebas pueden aplicarse a cualquier persona; el tiempo para aplicar es flexible. Por otro lado, se puede comparar los resultados entre grupos para su evaluación (si existen otros grupos) o no diferencias en las variables a medir o los resultados obtenidos de las pruebas.

Las pruebas no estandarizadas cuentan con un proceso más flexible y resultan prácticas para su elaboración y evaluación. Un ejemplo podría ser una prueba para evaluar la calidad dentro de un puesto o los conflictos interpersonales en un área laboral.

En este tiempo se encuentra una diversidad de pruebas estandarizadas que miden una infinidad de variables. Cada prueba cuenta con su formato de aplicación y su método de evaluación ya validado, estandarizado e interpretado. Al momento de que se utiliza una prueba estandarizada, es el de seleccionar una prueba que evalúe la variable que el investigador estudia o que desarrolle o adapte una prueba. De esta manera los resultados serán válidos y confiables.

La prueba utilizada para la variable estrés en los sujetos fue el perfil de Estrés, de Kenneth M. Nowack (1999). Dicha prueba consta de 15 sub-escalas (áreas) relacionadas con el estrés y el riesgo para la enfermedad, dos escalas que miden el rasgo de la mentira y sesgo en la respuesta. Contiene 123 reactivos, se aplica en un periodo de 25 a 30 minutos. Es aplicable a sujetos que tienen una edad de 20 años o mayor, para su comprensión contiene un nivel de lectura de secundaria; es adecuada para ámbitos laborales (empresas), hospitales y educativos. Esta prueba se puede desarrollar para su aplicación de una forma individual como grupal. En cuanto a las instrucciones son extensas pero muy fáciles de entender.

El perfil de estrés puede ser utilizado como una herramienta de evaluación de los riesgos para la salud.

El nivel de confiabilidad se obtuvo a través de la prueba Alfa de Cronbach con un índice general de 89.

Para la variable clima organizacional, se eligió la prueba escala de clima organizacional (EDCO), del autor Acero Yusset, Echeverri Lina María, Lizarazo Sandra, Quevedo Ana Judith, Sanabria Bibiana. Es un instrumento que procura cubrir las Relaciones interpersonales Estilo de dirección Sentido de pertenencia Retribución Disponibilidad de recursos Estabilidad Claridad y coherencia en la dirección Valores colectivos con estándares confiables. Consta de 40 enunciados, con cinco opciones de respuestas para cada reactivo.

La EDCO es un cuestionario que se elaboró con base en una investigación de alto nivel, apoyada por académicos Santafé de Bogotá, D.C. Fundación Universitaria Konrad Lorenz.

En su estandarización fue aplicada a 2,225 sujetos mexicanos del área laboral, con el objetivo de proporcionar al investigador y al evaluado una medición ética del clima organizacional. El índice de confiabilidad obtenido en esta prueba fue de 0.79, lo cual es suficiente para considerarla confiable.

Se demostró la validez del instrumento al identificar correlación entre el clima organizacional, laborales y psicosomáticas que menciona la literatura como indicadores o síntomas del estrés.

3.2. Población.

Por población se entiende al "conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones" (Selltiz, referido por Hernández y cols., 2010: 174).

La población del presente estudio comprende a todos los trabajadores de la gasolinera Michoacán, de la ciudad de Uruapan, Michoacán, incluyendo a los trabajadores de diversas áreas, trabajadores de confianza, por tiempo determinado, así como jefes de cada departamento.

El interés principal de la presente investigación es conocer la correlación

que existe entre el nivel de estrés y el clima organizacional. De acuerdo con estas variables, la población indicada es en un ámbito laboral. Por lo tanto, el investigador se interesó en la empresa gasolinera Michoacán Uruapan, Michoacán, ya que el personal de esta área tiene un trato directo con usuarios, por tanto, son elementos apropiados para la indagación.

La población es de alrededor de veintisiete trabajadores. Todos los empleados en un momento determinado atención al público, algunos por medio de ventanillas abiertas (cajeros) durante las ocho horas de labor dedicada al público, con una edad de entre 20 a 50 años de edad y una antigüedad de hasta 15 años en la misma institución. Otros empleados tiene un contacto más cercano con los usuarios ya que se encuentran encargados de las bombas de gasolina.

En la presente investigación la población que se tomó fue de 25 sujetos de 27 que es su totalidad la gasolinera Michoacán S.A. de C.V.

3.3. Descripción del proceso de investigación.

Se consideró importante investigar sobre este tema debido a que en la actualidad en la población de la ciudad de Uruapan, Michoacán, por las diversas actividades laborales, los efectos del estrés se hacen presentes. De forma particular en la población de la gasolinera Michoacán S.A. de C.V., se desea conocer si en los trabajadores existe un clima organizacional negativo influido por el estrés, en los trabajadores.

Para el apoyo del transcurso de la investigación se planteó un objetivo general y Diez particulares, también dos hipótesis, así como dos variables para el estudio, cada una de las cuales requirió de dos pruebas para su medición.

Se estructuraron dos capítulos teóricos sobre las variables a investigar, donde se consultaron a los autores más relevantes. Se elaboró un tercer capítulo de metodología y análisis de datos con la intención de describir el enfoque, tipo de investigación, técnicas de recolección de datos e información de la población investigada.

El proceso que se siguió para obtener autorización de la aplicación de las pruebas en la empresa ya antes mencionada fue la de, solicitar al jefe de administración, Lic. C. Francisco Javier García Ramírez, el cual autorizo la aplicación de pruebas en los sujetos para dicha investigación, requiriendo que al finalizar el presente estudio se le informara de los niveles de estrés y clima organizacional de la plantilla de trabajadores, solicitó también una constancia donde se informará del horario y asistencia de la investigador para la aplicación de pruebas. Posteriormente, se informó a cada jefe de departamento sobre la investigación y de los objetivos para poder aplicar las pruebas al personal del departamento. La aplicación de pruebas se efectuó en dos horarios, uno fue por la mañana para con el objetivo de aplicar las pruebas al personal con horarios de turno nocturno y turno matutino. El segundo horario fue en el transcurso de ese mismo día en el transcurso de la tarde. Se les proporciono las

indicaciones de como contestar las pruebas, y al concluir el llenado de sus respuestas solicitarles las pruebas, al término de sus labores. Es imperante destacar que ningún sujeto emitió alguna duda de cómo resolver las pruebas.

Para el personal que se encontraba en la ventanilla de caja, las instrucciones se brindaron de manera individual.

Se considera que la aplicación de los instrumentos fue en pequeños grupos por horario de trabajo, a excepción del personal encargado de caja, que fue de manera individual.

Los sujetos se manifestaban con una actitud ecuánime al momento que se les informaba del propósito del estudio, así como al momento de proporcionarles las instrucciones. Existieron comentarios en cada uno de los trabajadores destacando que se generó un poco de tensión. Hubo quienes se mostraban sorprendidos al observar la cantidad de reactivos y se mostraban tensos por sus resultados, alguno más no proporcionaba el nombre.

El instrumento fue calificado, de acuerdo con el manual de calificación de cada una de las pruebas. Se cuidó la confiabilidad de la prueba gracias a la escala de índice de inconsistencia en la respuesta que arrojaron los mismos datos estadísticos, debido a ello se eliminaron algunas subpruebas.

Al contar con las pruebas calificadas de las dos variables a medir, se procedió a transformar los puntajes brutos a puntajes T, es decir, puntajes normalizados. Con estos datos se procedió a realizar una matriz, ordenando los resultados por nombre. Después se obtuvieron las medidas de tendencia central, las cuales son: media, mediana y moda, así como una medida de dispersión, que fije la desviación estándar, e índices de correlación que fueron: "r" de Pearson y varianza de factores comunes R^2 .

De esta manera se obtuvieron resultados para su análisis e interpretación.

En último lugar se procedió a redactar el informe de campo, presentando los datos estadísticos mediante tres categorías, una de cada variable y al final la correlación entre ambas. Este informe de resultados, se presenta en el siguiente apartado.

3.4. Análisis e interpretación de resultados.

En este apartado se señalan los resultados logrados. Estos serán expuestos en tres categorías para su análisis: primeramente se expondrán los referidos a la variable estrés, a continuación se redactaran los resultados de la variable clima organizacional, y para concluir se mostrará la relación estadística entre las dos variables del estudio, así como las conclusiones en su totalidad de este proyecto redactadas por su investigador.

3.4.1 El Estrés en los empleados de la gasolinera “Michoacán”.

Seyle (citado por Palmero y cols.; 2002) afirma que el término estrés se define como un proceso de adaptación, donde surgen distintos mecanismos indispensables para la supervivencia de un sujeto dentro de un ambiente que se activan bajo determinadas situaciones, generando en algunas ocasiones consecuencias negativas.

Respecto a los resultados obtenidos a través de la aplicación del test de Nowack, y presentados en puntajes T, en la escala de estrés se encontró una media de 44. La media es una medida de tendencia central descrita por Hernández y cols. (2010) como la suma de un conjunto de datos dividida entre el número de medidas.

Asimismo, se obtuvo la mediana, que es la medida de tendencia central que se define como el valor medio de un conjunto de valores ordenados: el punto del cual abajo y arriba del cuál cae un número igual de medidas (Hernández y cols., 2010). Este valor fue de 46.

La moda es una medida que indica el valor ocurrido con mayor frecuencia en un conjunto de observaciones, según lo descrito por Hernández y cols. (2010). En esta escala se identificó que la moda es el puntaje de 34.

También se obtuvo el valor de una medida de dispersión, la desviación estándar, la cual muestra la raíz cuadrada de la suma de las desviaciones al

cuadrado de una población, dividida entre el total de observaciones (Hernández y cols.; 2010). El valor obtenido es de 14.

En la segunda subescala de esta prueba, hábitos de salud, se encontró media de 45, una mediana de 45, una moda de 48 y una desviación estándar de 7.

En la tercer subescala de esta prueba, ejercicio, se encontró media de 42, una mediana de 43, una moda de 43 y una desviación estándar de 10.

En la cuarta subescala de esta prueba, descanso/sueño, se encontró media de 49, una mediana de 47, una moda de 44 y una desviación estándar de 11.

En la quinta subescala de esta prueba, de alimentación, se encontró media de 46, una mediana de 46, una moda de 43 y una desviación estándar de 9.

En la sexta subescala de esta prueba, prevención, se encontró media de 52, una mediana de 53, una moda de 59 y una desviación estándar de 14.

En la séptima subescala del conglomerado ARC se detectó una media de 52, una mediana de 55, una moda de 39 y una desviación estándar de 11.

En la octava subescala de red de apoyo social se determinó una media de 45, una mediana de 43, una moda de 43 y una desviación estándar de 9.

En la novena subescala de conducta tipo A se estableció una media de

45, una mediana de 45, una moda de 48 y una desviación estándar de 14.

En la décima subescala de fuerza cognitiva se ubicó una media de 48, una mediana de 49, una moda de 44 y una desviación estándar de 9.

En la décima primera subescala de valoración positiva se encontró una media de 53, una mediana de 55, una moda de 43 y una desviación estándar de 15.

En la décima segunda subescala de valoración negativa se halló una media de 48, una mediana de 48, una moda de 48 y una desviación estándar de 15.

En la décima tercera subescala de minimización de la amenaza se determinó una media de 54, una mediana de 60, una moda de 60, y una desviación estándar de 19.

En la décima cuarta subescala de concentración en el problema se estableció una media de 52, una mediana de 51, una moda de 51 y una desviación estándar de 14.

En la décima quinta subescala de bienestar psicológico se determinó una media de 54, una mediana de 54, una moda de 54 y una desviación estándar de 10.

En el anexo número 1 se exponen en forma de grafica los resultados de la media aritmética de cada escala de la variable estrés.

En función de los datos presentados anteriormente se puede interpretar que el nivel de estrés de los sujetos evaluados en esta empresa se encuentra en el rango normal. Considerando los valores de la media y las subescalas en las que los valores aparecen elevados, con base en que los puntajes obtenidos se consideran dentro de un parámetro normal, de 40 a 59 puntos. se considera que la población no requiere de la intervención psicológica para tratar el estrés.

A continuación se presentan los datos de las medidas de tendencia central y desviación estándar, de sujetos que obtuvieron resultados altos en cada escala, es decir, con un puntaje T mayor a 60. Así es como se ubicarán las escalas en las que hay mayor incidencia de casos un tanto alarmantes sobre el estrés.

En la escala de estrés, el 8%.de los sujetos resultó por arriba del puntaje T de 60; en la escala de hábitos de salud, el índice fue de 4%; en la escala de ejercicio, de 8%; en la de descanso/sueño, el 20%, en la de alimentación/nutrición. un 4%, en la de prevención, el 20%, en la escala de ARC, el 28%, en la red de apoyo social, el porcentaje fue de 4%, en la de conducta tipo A, el 12%, en la de fuerza cognitiva, el 8%, en la de valoración positiva, el 40%, en la de valoración negativa, el 20%, en la

de minimización de la amenaza, el 32%; en la de concentración en el problema, el 36%, mientras que en lo que respecta a la última escala, de bienestar psicológico, un 44% de los sujetos se encuentra por arriba del puntaje T 60.

En función de lo anterior, se observa que en el área donde hay más casos que altos es en las escalas: valoración positiva, concentración en el problema y bien estar psicológico, destacando que son los que se encuentran altos pero no son de preocupación, puesto que las escalas reflejan indicadores positivos y buen manejo del estrés. Estos datos se pueden observar gráficamente en el anexo 2.

Se puede certificar que el nivel que presentan los resultados en la prueba de estrés en la gasolinera Michoacán S.A. de C.V. de Uruapan, Michoacán, se encuentra en un rango normal.

3.4.2 El clima organizacional en los empleados de la gasolinera “Michoacán”.

“El clima organizacional es un conjunto de atributos que hacen referencia al ambiente de trabajo. El desacuerdo surge cuando se trata de especificar la naturaleza de estos atributos; para unos el clima organizacional es el resultado de la percepción individual sobre las características y cualidades organizativas, destacando la dimensión perceptiva individual. Para otros, sería el conjunto de características que define de forma objetiva a una organización. En todo caso, ambas corrientes no deberían ser consideradas antagónicas, sino complementarias,

considerando a el clima organizacional como las cualidades de una organización, que circunscribe al ambiente de trabajo, en lo que se refiere a la situación laboral” (Fernández; 1999: 162).

Respecto a los resultados obtenidos en la escala de clima organizacional en la gasolinera Michoacán S.A. de C.V. de Uruapan, Michoacán, se encontró una media de 50, una mediana de 49, una moda de 45 y una desviación estándar de 10. Todos en puntajes T.

En la subescala de relaciones interpersonales se encontró una media de 50, una mediana de 51, una moda de 45 y una desviación estándar de 10.

En la subescala de estilo de dirección se encontró una media de 50, una mediana de 50, una moda de 50 y una desviación estándar de 10.

En la subescala de sentido de pertenencia se encontró una media de 50, una mediana de 51, una moda de 51 y una desviación estándar de 10.

En la subescala de retribución se encontró una media de 50, una mediana de 49, una moda de 49 y una desviación estándar de 10.

En la subescala de disponibilidad de recursos se encontró una media de 50, una mediana de 49, una moda de 49 y una desviación estándar de 10.

En la subescala de estabilidad se encontró una media de 50, una mediana de 51, una moda de 48 y una desviación estándar de 10.

En la subescala de claridad y coherencia en la dirección se encontró una media de 50, una mediana de 50, una moda de 63 y una desviación estándar de 10.

En la subescala de valores colectivos se encontró una media de 50, una mediana de 52, una moda de 57 y una desviación estándar de 10.

Los resultados de las medias aritméticas de cada escala se muestran gráficamente en cuanto al clima organizacional en el anexo 3.

Se puede certificar que el nivel que presentan los resultados en la prueba de clima organizacional en la gasolinera Michoacán S.A. de C.V. de Uruapan, Michoacán, se encuentra en un rango normal resaltando que se encuentran como altos puntajes las subescalas relaciones interpersonales, retribución y claridad y coherencia en la dirección.

Estos datos se pueden observar en una gráfica en el anexo numero 4

3.4.3 Relación entre el nivel de estrés y el clima organizacional.

La relación que existe entre los niveles de estrés y el clima organizacional ha

sido analizada teóricamente por algunos investigadores. En este apartado se examinarán entre los datos que permitieron cuantificar la correlación entre las variables estrés y clima organizacional.

En la investigación realizada en la gasolinera Michoacán S.A. de S.V. de Uruapan, Michoacán, se encontraron los siguientes resultados:

Entre el nivel de estrés y clima organizacional, existe un coeficiente de correlación de 0.50 de acuerdo con la "r" de Pearson.

Esto significa que entre dichas variables está una correlación positiva media, por tanto significativa, de acuerdo con la clasificación de correlación que proponen Hernández 'y cols. (2010).

Para conocer la relación existente entre el nivel de estrés y el clima organizacional, se obtuvo la varianza de factores comunes, donde mediante un porcentaje, se indica el grado en que las variables se encuentran correlacionadas. Para obtener esta varianza sólo se eleva al cuadrado el coeficiente de correlación obtenido mediante la "r" de Pearson (Hernández y cols. 2010).

El resultado de la varianza fue de 0.25, lo que significa que entre el estrés y el clima organizacional existe una relación del 25%, se corrobora con ello la relación significativa, ya que a partir de un 10% se puede afirmar que existe una

influencia estadísticamente relevante.

Entre el nivel de estrés y las relaciones interpersonales, existe un coeficiente de correlación de 0.35 de acuerdo con la "r" de Pearson.

Esto significa que entre dichas variables está una correlación positiva media, por tanto significativa, de acuerdo con la clasificación de correlación que proponen Hernández 'y cols. (2010)

El resultado de la varianza de factores comunes fue de 0.12, lo que significa que entre el estrés y relaciones interpersonales existe una relación del 12%.

Entre el nivel de estrés y el estilo de dirección, existe un coeficiente de correlación de 0.29 de acuerdo con la "r" de Pearson. Esto significa que entre dichas variables está una correlación positiva media. El resultado de la varianza fue de 0.09, lo que significa que entre el estrés y el estilo de dirección existe una relación del 9%.

Entre el nivel de estrés y sentido de pertenencia, existe un coeficiente de correlación de 0.37 de acuerdo con la "r" de Pearson.

Esto significa que entre dichas variables está una correlación positiva media. El resultado de la varianza fue de 0.14, lo que significa que entre el estrés y el clima organizacional existe una relación del 14%.

Entre el nivel de estrés y la escala retribución, existe un coeficiente de correlación de 0.10 de acuerdo con la "r" de Pearson. Esto significa que entre dichas variables está una correlación positiva media. El resultado de la varianza fue de 0.01, lo que significa que entre el estrés y el clima organizacional existe una relación del 1%.

Entre el nivel de estrés y disponibilidad de recursos, existe un coeficiente de correlación de 0.35 de acuerdo con la "r" de Pearson. Esto significa que entre dichas variables está una correlación positiva media. El resultado de la varianza fue de 0.12, lo que significa que entre el estrés y disponibilidad de recursos existe una relación del 12%.

Entre el nivel de estrés y estabilidad, existe un coeficiente de correlación de 0.20 de acuerdo con la "r" de Pearson. Esto significa que entre dichas variables está una correlación positiva media. El resultado de la varianza fue de 0.04, lo que significa que entre el estrés y el estabilidad existe una relación del 4%.

Entre el nivel de estrés y claridad y coherencia en la dirección, existe un coeficiente de correlación de 0.14 de acuerdo con la "r" de Pearson. Esto significa que entre dichas variables está una correlación positiva media. El resultado de la varianza fue de 0.02, lo que significa que entre el estrés y claridad y coherencia en la dirección existe una relación del 2%.

Entre el nivel de estrés y valores colectivos, existe un coeficiente de

correlación de 0.34 de acuerdo con la "r" de Pearson. Esto significa que entre dichas variables está una correlación positiva media. El resultado de la varianza fue de 0.12, lo que significa que entre el estrés y los valores colectivos existe una relación del 12%.

Los resultados obtenidos en cuanto a los niveles de correlación entre escalas se muestran en el anexo 5.

Con la función de los datos estadísticos, se afirma que el nivel de estrés se relaciona de forma significativa con las escalas de relaciones interpersonales, sentido de pertenencia, disponibilidad de recursos, valores colectivos y sobretodo con el puntaje total de clima organizacional.

En contraparte, no se encontró una relación significativa entre el nivel de estrés y las escalas de estilo de dirección, retribución, estabilidad y claridad y coherencia en la dirección.

Con estos resultados estadísticos presentados, se confirma la hipótesis de trabajo que afirma que existe relación significativa entre el nivel de estrés y el clima organizacional en los trabajadores de la gasolinera Michoacán S.A. de C.V. de la ciudad de Uruapan, Michoacán. Esto en cuanto a las escalas de relaciones interpersonales, sentido de pertenencia, disponibilidad de recursos, valores colectivos. Asimismo para el puntaje total de clima organizacional.

En otro sentido, en cuanto a las escalas de estilo de dirección, retribución, estabilidad y claridad y coherencia en la dirección, se confirma la hipótesis nula.

CONCLUSIONES

En el presente estudio, se pudo corroborar la hipótesis de trabajo solamente en las escalas imperantes señaladas en la Escala de estrés y clima organizacional. Es decir, que existe relación entre estas variables en los trabajadores de la gasolinera Michoacán S.A. de C.V. de Uruapan, Michoacán. En contraparte se corrobora hipótesis nula entre la variable estrés y las subescalas de estilo de dirección, retribución, estabilidad y claridad y coherencia en la dirección.

En los capítulos ya mencionados, se dio detalle del fenómeno del estrés, proporcionando al lector información suficiente para el conocimiento de dicha investigación, para así cumplir con lo planteado en los objetivos particulares 1, 2, 3 4: la definición del estrés, los principales enfoques teóricos y aquellos factores psicológicos, físicos, sociales, laborales, los estresores, la influencia que tiene el estrés en una empresa y determinar los efectos negativos del estrés en los trabajadores de una empresa. Que intervienen para la presencia de la primer variable. Estos puntos se identificaron en el capítulo 1.

En lo que respecta a la variable clima organizacional, se expuso el significación de dicho fenómeno, analizando cada uno de los objetivos particulares como lo fue el definir el clima organizacional, examinar la importancia del clima organizacional dentro de una empresa e identificar los

componentes del clima organizacional de este modo se cubrieron los objetivos particulares 5, 6, y 7.

Se evaluó el nivel de estrés en los empleados de la gasolinera Michoacán S.A. de C.V. de Uruapan, Michoacán. Con esto se cubrió el octavo objetivo particular, gracias a la prueba psicométrica denominada Perfil de Estrés. Es de suma importancia remarcar que el nivel de estrés es de 44, esto es, se encuentra en un parámetro normal, como se expuso en el capítulo de análisis e interpretación de resultados.

La medición de la variable clima organizacional se cumplió de manera favorable, y de ello se informa en el capítulo 3: se encontró que el clima organizacional en la población de la empresa anteriormente mencionada se encuentra presente con un parámetro considerado normal. En cuanto a los principales indicadores analizados con la prueba EDCO, se puede determinar que se encuentran en un nivel normal, con un nivel de 50. De este modo se cumple el objetivo particular noveno.

Respecto al nivel de clima organizacional que presentan los trabajadores de la gasolinera Michoacán S.A. de C.V. de Uruapan, lo cual se plantea en el noveno objetivo particular, es considerado como normal, pero con un porcentaje de relación importante en la escala de estrés y su relación con el clima organizacional, lo cual indica que parte de la población se encuentra con un nivel de estrés normal-bajo; en ello influye posiblemente la labor continua y

directa en los empleados.

Con el cumplimiento de los objetivos particulares, y mediante las fórmulas "r" de Pearson y varianza de factores comunes, se pudo cumplir satisfactoriamente el objetivo general, en el cual se proyectó determinar la correlación que existe entre el estrés y el clima organizacional entre los trabajadores de la gasolinera Michoacán S.A. de C.V. de la ciudad de Uruapan, Michoacán, cuyos resultados ya han sido expuestos en el capítulo 3.

Ésta es una de las primeras investigaciones realizadas en la presente institución, por lo que es un primer acercamiento a los fenómenos psicológicos laborales que se dan en este tipo de empresas y con estas características en los empleados, con lo cual se recomienda continuar con nuevos estudios que ayuden a comprender la realidad que se vive en este ámbito laboral.

BIBLIOGRAFÍA

Acero, Yusset; Echeverri, Lina María; Lizarazo, Sandra; Quevedo, Ana Judith; Sanabria, Bibiana. (2008)
Escala de Clima Organizacional (EDCO)
Santafé de Bogotá, D.C. Fundación Universitaria Konrad Lorenz.

Arias Galicia, L. Fernando. (1973)
Administración de recursos humanos para el alto desempeño.
Editorial Trillas, México.

Arias Galicia, L. Fernando. (1999)
Administración de recursos humanos.
Editorial Trillas, México.

Barajas Barrera, Cynthia Leticia. (2011)
La influencia de la satisfacción laboral en el grado de estrés de los empleados de una tienda departamental en Uruapan, Michoacán.
Tesis inédita de la Escuela de Psicología de la Universidad Don Vasco, A.C.
Uruapan, Michoacán, México.

Bohlander, George. (2007)
Administración de recursos humanos.
Editorial CENGAGE, México.

Brunet, L. (1999)
El clima de trabajo en las organizaciones: definiciones, diagnóstico y consecuencias.
Editorial Trillas, México.

Cáravez Manzo, Víctor. (2009)
Nivel de estrés que presentan los docentes de la Licenciatura en Psicología de la Universidad Don Vasco, A.C.
Tesis inédita de la Escuela de Pedagogía de la Universidad Don Vasco, A.C.
Uruapan, Michoacán, México.

Carril, Javier. (2010)
Desestrésate. Técnicas imprescindibles para mejorar tu calidad de vida.
Editorial Alienta, Barcelona.

Chiavenato, Idalberto. (1989)
Introducción a la teoría general de la administración.
Editorial McGraw-Hill, México.

- Chiavenato, Idalberto. (2005)
La dinámica del éxito en las organizaciones
Editorial Thompson, México.
- Chiavenato, Idalberto. (2007)
Administración de recursos humanos (el capital humano de las organizaciones).
Editorial McGraw-Hill, México.
- Cungi, Charly. (2007)
Estrés bajo control.
Editorial Marabout Larousse, México.
- Dolan, Shimon L. (2004)
Los diez mandamientos para la dirección de personas.
Editorial Gestión 2000, España.
- Dolly Tejeda, Blanca. (2007)
Administración de servicios de alimentación.
Universidad de Antioquía, Colombia.
- Esquivel Valencia, Yesenia María. (2010)
El nivel de estrés en escolares de quinto y sexto grado de primaria.
Tesis inédita de la Escuela de Pedagogía de la Universidad Don Vasco, A.C.
Uruapan, Michoacán, México.
- Fernández García, Ricardo. (2010)
La productividad y el riesgo psicosocial o derivado de la organización del trabajo.
Editorial Club Universitario, San Vicente.
- Fernández Ríos, Manuel. (1999)
Diccionario de recursos humanos.
Editorial Díaz de Santos, España.
- Fontana, David. (1992)
Control de estrés.
Editorial Manual Moderno, México.
- Francois, Richard. (2008)
Tratado de osteopatía visceral y medicina interna.
Editorial Panamericana, México.
- Gómez Cuevas, Mayra Yuridia. (2008)
Factores asociados al estrés en niños de quinto y sexto grado de educación primaria
en Uruapan, Michoacán.
Tesis inédita de la Escuela de Pedagogía de la Universidad Don Vasco, A.C.
Uruapan, Michoacán, México.

Gómez Restrepo, Carlos. (2008)
Psiquiatría clínica.
Editorial Medica Internacional, Colombia.

Guerra, Guillermo. (1994)
Manual práctico para la administración de agronegocios.
Editorial Limusa, S.A. de C.V., México.

Hellriegel, Don. (1998)
Administración.
International Thomson, México.

Hernández Sampieri, Roberto; Fernández-Collado, Carlos; Baptista Lucio, Pilar.
(2006-2010)
Metodología de la investigación.
Editorial McGraw-Hill, México.

Keith, Davis. (2000)
Comportamiento humano en el trabajo.
Editorial McGraw-Hill, México.

Llaneza Álvarez, F. Javier. (2007)
Clima organizacional.
Editorial Lex Nova, México.

Lorente Polaino, Aquilino. (2003)
Fundamentos de psicología de la personalidad.
Ediciones Rialp, S.A., España.

Méndez Álvarez, Carlos Eduardo. (2006)
Clima organizacional en Colombia.
Editorial Centro Editorial Universidad del Rosario, Colombia.

Montalván Garcés, Cesar. (1999)
Los recursos humanos para la pequeña y mediana empresa.
Editorial Universidad Iberoamericana, México.

Morales Domínguez, J. Francisco. (2007)
Psicología social.
Editorial McGraw-Hill, México.

Nowack, Kenneth M. (1999)
Perfil de estrés.
Editorial Manual Moderno. México.

Palmero, Francesc; Fernández Abascal, Enrique G.; Martínez, Francisco; Chóliz, Mariano. (2002).

Psicología de la motivación y la emoción.
Editorial McGraw-Hill, Madrid.

Papalia, Diane E.; Wendkos Olds, Sally. (1995)
Psicología.
Editorial McGraw-Hill, México.

Potter, Beverly A. (1991)
Estrés y rendimiento en el trabajo.
Editorial Trillas, México.

Robbins, Stephen P. (1997)
Comportamiento organizacional.
Editorial Hall, México.

Robbins, Stephen P. (2000).
Administración.
Editorial Pearson Educación, México.

Rodríguez Valencia, Joaquín. (2002)
Administración moderna de personal.
Editorial Thomson. México.

Rosenberg, Jerry M. (1992)
Diccionario de administración y finanzas.
Editorial Océano/Centrum, Barcelona, España.

Selye, Hans. (1974)
Tensión sin angustia.
Editorial McGraw-Hill, México.

Sferra, Adam. (2005)
Personalidad y relaciones humanas.
Editorial McGraw-Hill, México.

Sherman, Arthur W. Jr. (1994)
Administración de los recursos humanos.
Grupo Editorial Iberoamérica, México.

Smeltzer, S.C.; Bare, B.G. (1996)
Enfermería médico quirúrgica.
Editorial McGraw-Hill Interamericana, México.

Smith, Tony. (1992)
Enciclopedia de la salud.
Editorial McGraw-Hill, México.

Stora, Jean Benjamin. (1992)
¿Qué sé? El estrés.
Editorial Publicaciones Cruz S.A., México.

OTRAS FUENTES DE INFORMACIÓN

Hemerografía

Reza Trosino, Jesús Carlos. (2005)
“Estrés laboral dentro de la revista practico administrativa de Gustavo Chávez Martínez pág. 57-69”
Revista laboral (Estrés laboral)
Año XIV. México.

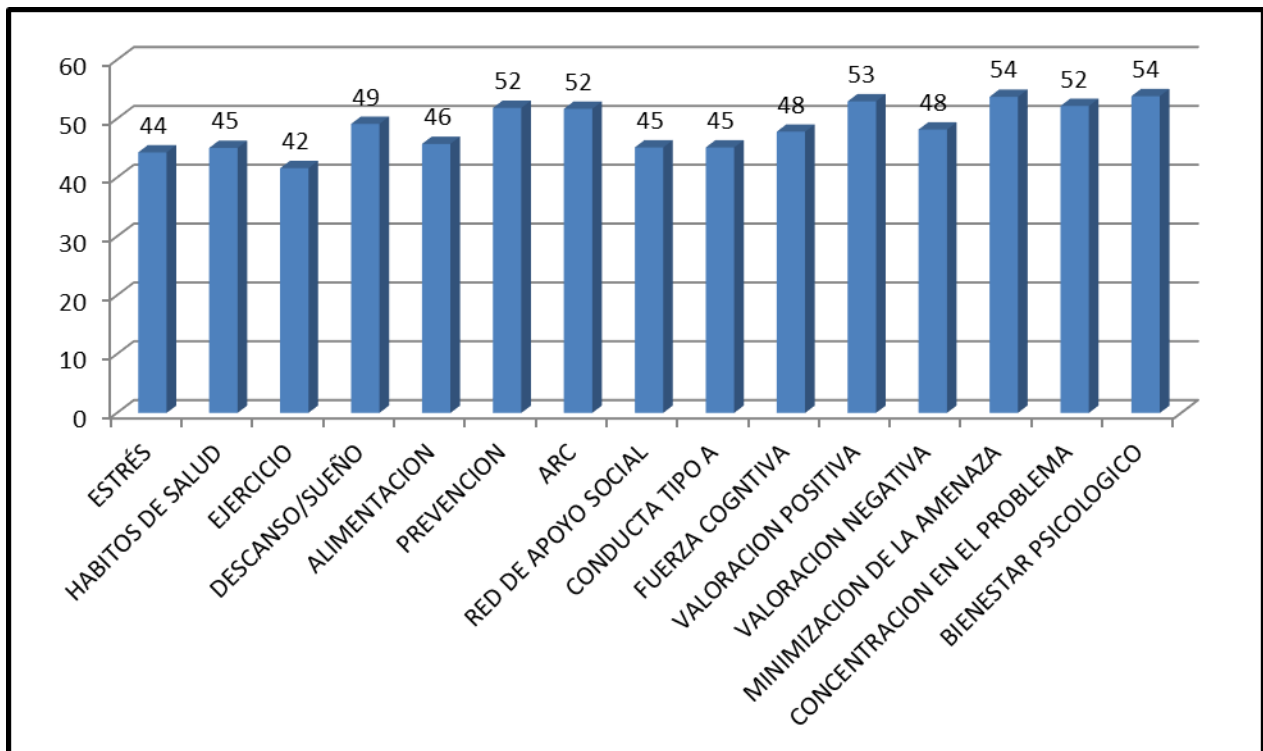
Valderrama Sánchez, Martha Beatriz. (2007)
“Estrés laboral dentro de la Revista Ejecutivos de Finanzas el Poder de los Negocios de Valderrama Sánchez, Martha Beatriz Pág. 12-15”
Revista finanzas (Estrés laboral)
Año XXXVI. México.

Mesografía

Rodríguez Domínguez, Luis; Gallego Álvarez, Isabel; García Sánchez, Isabel María. (2009).
“CONTABILIDAD PARA NO ECONOMISTAS. Especial referencia a las empresas de transporte aéreo.”
Universidad de Salamanca
BIBLIOTECA VIRTUAL de Derecho, Economía y Ciencias Sociales
<http://www.eumEditorialnet/libros/2009c/581/SISTEMAS%20DE%20REMUNERACION.htm>

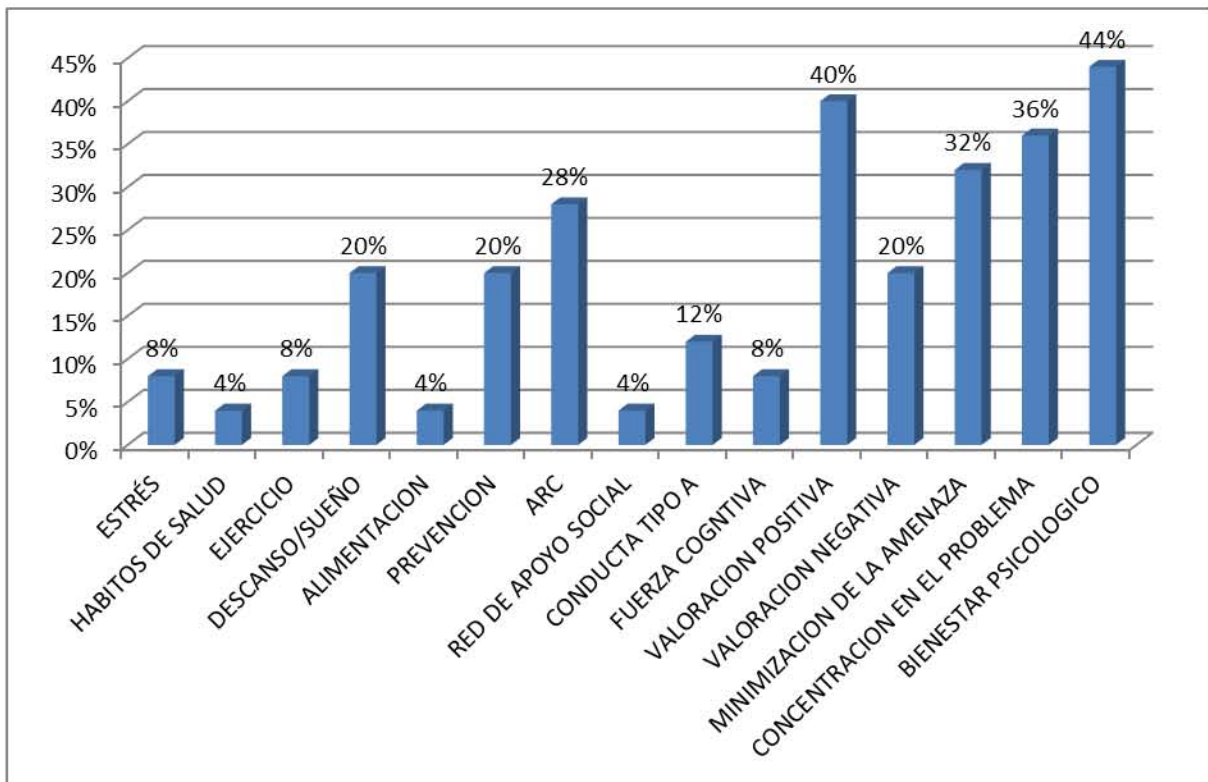
ANEXO 1

MEDIA ARITMÉTICA DE LAS ESCALES DE ESTRÉS PUNTAJES T



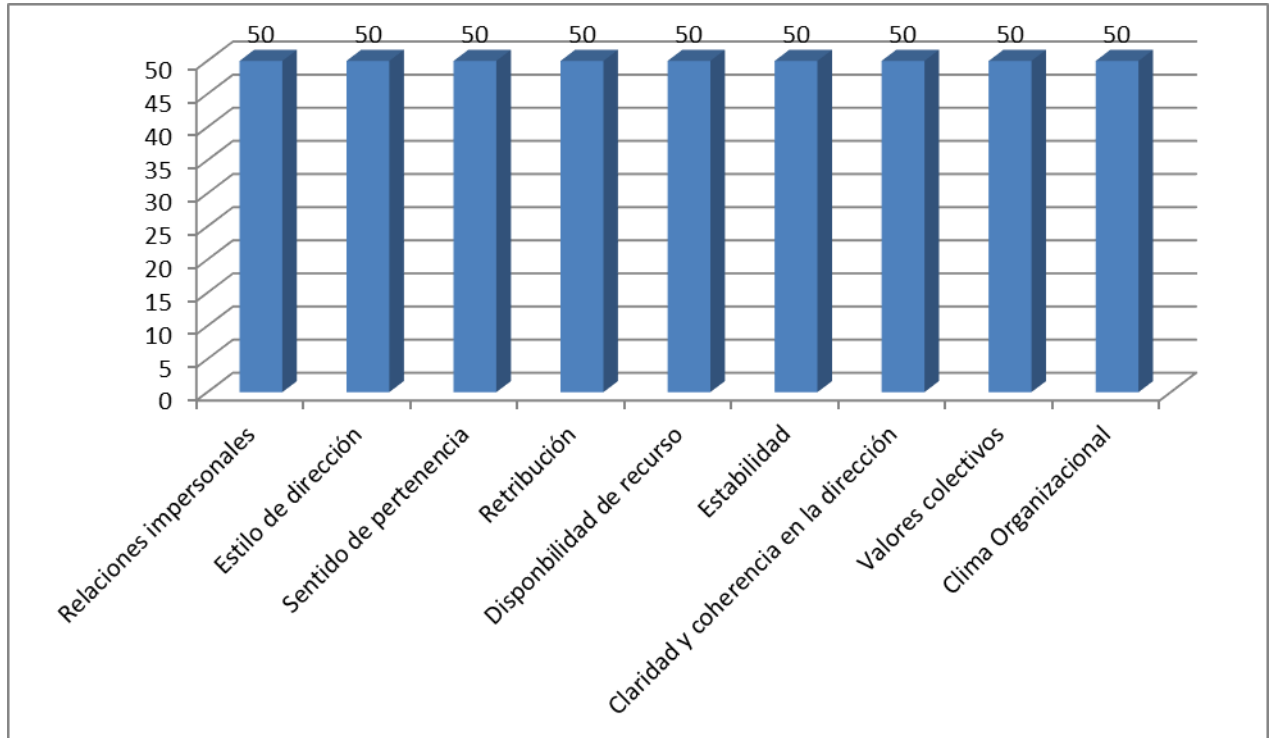
ANEXO 2

PORCENTAJE DE PUNTAJES ALTOS EN LAS ESCALAS DE ESTRÉS.



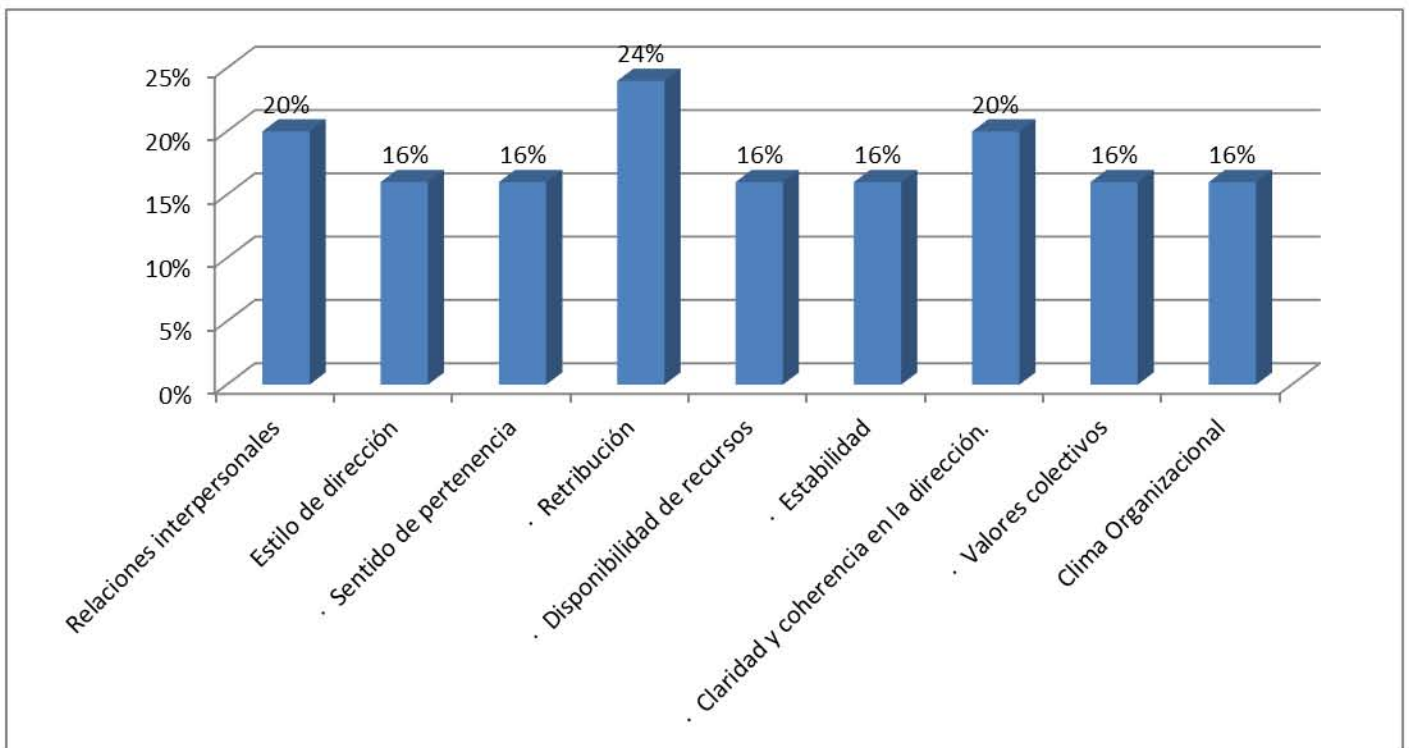
ANEXO 3

MEDIA ARITMÉTICA DE LAS ESCALAS DE CLIMA ORGANIZACIONAL PUNTAJES T



ANEXO 4

PORCENTAJE DE PUNTAJES ALTOS EN LAS ESCALAS DE CLIMA ORGANIZACIONAL.



CORRELACIÓN ENTRE EL NIVEL DE ESTRÉS Y EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y SUS SUBESCALAS.

