



**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO  
FACULTAD DE MEDICINA**

**DIVISIÓN DE ESTUDIOS DE POSGRADO  
SUBDIVISION DE MEDICINA FAMILIAR**

**INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL**

**UNIDAD ACADÉMICA  
UNIDAD MÉDICA FAMILIAR NÚMERO 20, CAUCEL, MÉRIDA, YUCATÁN**

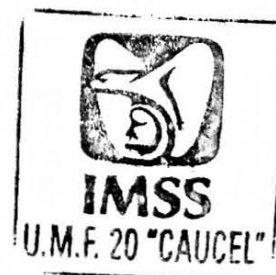
**ASOCIACIÓN ENTRE CLIMA ORGANIZACIONAL Y ESTRÉS  
LABORAL**

**TRABAJO QUE PARA OBTENER EL GRADO DE ESPECIALISTA  
EN MEDICINA FAMILIAR**

**PRESENTA:**

**M.C. DAFFNE ISABEL POOT LÓPEZ**

**ASESOR TEMÁTICO Y METODOLÓGICO  
M. EN C.: JOSÉ FELICIANO NOVELO TEC**



**REGISTRO DE AUTORIZACIÓN: R-2017-3202-48**

**MÉRIDA, YUCATÁN, MÉXICO**



**2020**

**FACULTAD DE MEDICINA  
DIVISIÓN DE ESTUDIOS DE POSGRADO  
SUBDIVISIÓN DE MEDICINA FAMILIAR**



Universidad Nacional  
Autónoma de México



**UNAM – Dirección General de Bibliotecas**  
**Tesis Digitales**  
**Restricciones de uso**

**DERECHOS RESERVADOS ©**  
**PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL**

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

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



**Dictamen de Autorizado**

Comité Local de Investigación y Ética en Investigación en Salud **3202** con número de registro **17 CI 31 050 111** ante  
COFEPRIS

H GRAL REGIONAL NUM 12, YUCATÁN

FECHA 30/08/2017

**LIC. DAFNE ISABEL POOT LÓPEZ**

**P R E S E N T E**

Tengo el agrado de notificarle, que el protocolo de investigación con título:

**ASOCIACIÓN ENTRE CLIMA ORGANIZACIONAL Y ESTRÉS LABORAL**

que sometió a consideración de este Comité Local de Investigación y Ética en Investigación en Salud, de acuerdo con las recomendaciones de sus integrantes y de los revisores, cumple con la calidad metodológica y los requerimientos de Ética y de investigación, por lo que el dictamen es **A U T O R I Z A D O**, con el número de registro institucional:

Núm. de Registro
R-2017-3202-48

ATENTAMENTE

**DR.(A). VICTOR DANIEL ALDACO GARCIA**

Presidente del Comité Local de Investigación y Ética en Investigación en Salud No. 3202

**IMSS**

SEGURIDAD Y SOLIDARIDAD SOCIAL





Mérida, Yucatán a 24 de mayo de 2019  
Ref: 332422200200/CCEIS/054/19

**DR. ISAÍAS HERNÁNDEZ TORRES**  
Coordinador de Docencia  
Subdivisión de Medicina Familiar  
División de Estudios de Posgrado  
Facultad de Medicina. UNAM.

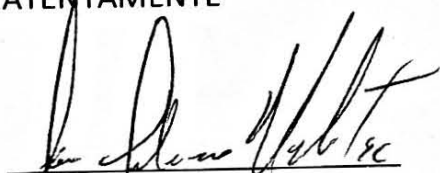
PRESENTE.


ASUNTO: Trabajo de investigación concluido.

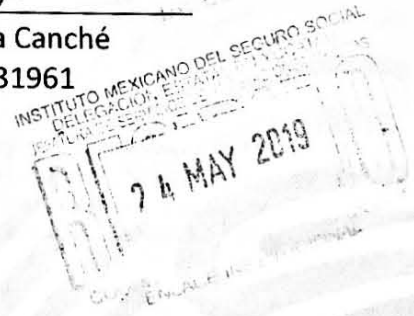
Los que suscriben Dr. José Feliciano Novelo Tec, Profesor Titular del Cuso de Especialización en Medicina Familiar para Médicos Generales del IMSS en la Delegación Yucatán con sede en la UMF # 20 Caucel y el Dr. Alvar Ayala Canché, Coordinador de Educación e Investigación en Salud de la UMF # 20 Caucel, hacemos constar que la M.C. **Daffne Isabel Poot López**, desarrollo el trabajo de investigación con tema "ASOCIACIÓN ENTRE CLIMA ORGANIZACIONAL Y ESTRÉS LABORAL", con número de registro R-2017-3202-48, externamos a usted que se ha revisado y que cumple con el contenido y con los criterios clínicos y metodológicos institucionales en el mismo, dándose por concluido.

Lo anterior, para los trámites pertinentes.

ATENTAMENTE

  
Dr. José Feliciano Novelo Tec  
Matrícula 10634673

  
Dr. Alvar Ayala Canché  
Matrícula 99331961



C.c.p. Dra. Alberta Bautista Botello. Titular de la Planeación y Enlace Institucional.  
C.c.p. Dr. Juan Francisco Sánchez Cruz. Coordinador Auxiliar Médico de Investigación en Salud.  
C.c.p. Dr. Ulises A. De Asís Sobrino Alcocer. Coordinador Auxiliar Médico de Educación en Salud.  
C.c.p. Minutario.





Of N° 339001250100/CAMES-418/2019

Mérida, Yucatán, a 24 de mayo de 2019.

**DR. ISAÍAS HERNÁNDEZ TORRES**

Coordinador de Docencia  
Subdivisión de Medicina Familiar  
División de Estudios de Posgrado  
Facultad de Medicina. UNAM.  
Circuito de Posgrado, Unidad de Posgrado  
Ciudad Universitaria  
Delegación Coyoacán.  
C.P. 04510, Segundo Piso, Edificio I  
Ciudad de México.

**ASUNTO:** Tesis concluidas.

Por medio de la presente, hago de su conocimiento que los trabajos, abajo relacionados, han cumplido con los lineamientos internos al Instituto en materia de investigación, todos fueron debidamente registrados y autorizados en la plataforma del SIRELCIS y con base a la firma de sus respectivos asesores y profesores, pueden considerarse como concluidos, de acuerdo a la normativa de la Coordinación de Investigación en Salud y de esta Coordinación.

Sin otro particular, agradezco su atención y hago propicia la ocasión para enviarle un cordial saludo.

NOMBRE	TÍTULO	No. DE REGISTRO SIRELCIS
DAFFNE ISABEL POOT LÓPEZ	ASOCIACIÓN ENTRE CLIMA ORGANIZACIONAL Y ESTRÉS LABORAL	R-2017-3202-48
EFRÉN ROLANDO UICAB NOH	EFFECTIVIDAD EN EL CONTROL CLÍNICO DE PACIENTES CON ASMA MEDIANTE UN ESQUEMA DE TRATAMIENTO CON NEBULIZADORES PORTÁTILES	R-2015-3202-34
VÍCTOR EUTIMIO RODRÍGUEZ CHÍ	Asociación entre depresión y adherencia al tratamiento farmacológico en pacientes del módulo DiabetIMSS de la Unidad de Medicina Familiar # 60 del IMSS en Mérida, Yucatán.	R-2017-3202-51

**Atentamente,**

**Dr. ULISES AULOGELIO DE ASÍS SOBRINO ALCOCER**  
**COORD. AUXILIAR MEDICO DE EDUCACIÓN EN SALUD**  
C.C.P.

- Dra. Alberta Bautista Botello.- Coordinadora de Planeación y Enlace Institucional.
- Dr. Ulises Aulogelio de Asís Sobrino Alcocer.- Coordinador Auxiliar Médico de Educación en Salud
- Dr. Juan Francisco Sánchez Cruz.- Coordinador Auxiliar Médico de Investigación en Salud.-
- Dr. Alvar Ayala Canché.- Coordinador Clínico de Educación e Investigación en Salud UMF20.
- Minutario.

ABB/UASA

fjc



**2019**

EMILIANO ZAPATA

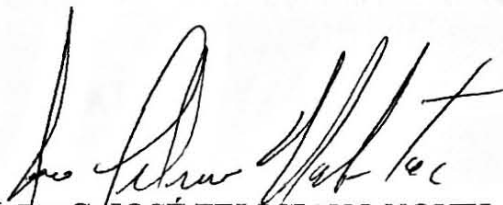
**ASOCIACIÓN ENTRE CLIMA ORGANIZACIONAL Y ESTRÉS LABORAL**

**TRABAJO QUE PARA OBTENER EL GRADO DE ESPECIALISTA EN  
MEDICINA FAMILIAR**

**PRESENTA:**

**DAFFNE ISABEL POOT LÓPEZ**

**AUTORIZACIONES:**



**DR. JOSÉ FELICIANO NOVELO TEC  
ESPECIALISTA EN MEDICINA FAMILIAR  
C.P. 3270106  
MAT. 10634673**

**M. EN C. JOSÉ FELICIANO NOVELO TEC**

**ASESOR DE TESIS Y PROFESOR TITULAR DEL CURSO DE ESPECIALIZACIÓN  
EN MEDICINA FAMILIAR PARA MÉDICOS GENERALES EN  
UNIDAD MEDICA FAMILIAR NÚMERO 20, CAUCEL, MÉRIDA, YUCATÁN**



**DR. ALVAR AYALA CANCHÉ  
COORDINADOR CLÍNICO DE EDUCACION  
E INVESTIGACION EN SALUD.  
UNIDAD DE MEDICINA FAMILIAR No. 20  
MAT. 99331961 CP 4951403**

**DR. ALVAR AYALA CANCHE**

**COORDINADOR CLÍNICO DE EDUCACIÓN E INVESTIGACIÓN EN SALUD  
UNIDAD DE MEDICINA FAMILIAR NO. 20, CAUCEL, MÉRIDA, YUCATÁN**

MÉRIDA, YUCATÁN



2020

**FACULTAD DE MEDICINA  
DIVISIÓN DE ESTUDIOS DE POSGRADO  
SUBDIVISIÓN DE MEDICINA FAMILIAR**

**ASOCIACIÓN ENTRE CLIMA ORGANIZACIONAL Y ESTRÉS  
LABORAL**

TRABAJO QUE PARA OBTENER EL GRADO DE ESPECIALISTA EN MEDICINA  
FAMILIAR

PRESENTA:

**M.C. DAFFNE ISABEL POOT LÓPEZ**

AUTORIZACIONES

**DR. JUAN JOSÉ MAZÓN RAMÍREZ**  
JEFE DE LA SUBDIVISIÓN DE MEDICINA FAMILIAR  
DIVISIÓN DE ESTUDIOS DE POSGRADO  
FACULTAD DE MEDICINA  
U.N.A.M.

**DR. GEOVANI LÓPEZ ORTIZ**  
COORDINADOR DE INVESTIGACIÓN  
DE LA SUBDIVISIÓN DE MEDICINA FAMILIAR  
DIVISIÓN DE ESTUDIOS DE POSGRADO  
FACULTAD DE MEDICINA  
U.N.A.M.

**DR. ISAÍAS HERNÁNDEZ TORRES**  
COORDINADOR DE DOCENCIA  
DE LA SUBDIVISIÓN DE MEDICINA FAMILIAR  
DIVISIÓN DE ESTUDIOS DE POSGRADO  
FACULTAD DE MEDICINA  
U.N.A.M.



FACULTAD DE MEDICINA  
DIVISIÓN DE ESTUDIOS DE POSGRADO  
SUBDIVISIÓN DE MEDICINA FAMILIAR

**1. TÍTULO**  
**ASOCIACIÓN ENTRE CLIMA ORGANIZACIONAL Y ESTRÉS LABORAL**



## 2. ÍNDICE

1. TÍTULO .....	1
2. ÍNDICE .....	2
3.- ABREVIATURAS EMPLEADAS .....	4
4.- RESUMEN .....	5
5. MARCO TEÓRICO .....	6
5.1 Antecedentes.....	6
6. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	18
7. JUSTIFICACION.....	19
8. OBJETIVOS .....	20
8.1. Objetivo General.....	20
8.2. Objetivos específicos .....	20
9. HIPÓTESIS.....	21
10. MATERIAL Y MÉTODOS .....	21
10.1 Diseño .....	21
10.2. Tipo de Estudio.....	21
10.3. Universo: .....	21
10.4. Población de Estudio.....	21
10.5 Tamaño de muestra.....	21
11. CRITERIOS DE SELECCIÓN.....	21
11.1. Criterios de Inclusión .....	21
11.2. Criterios de exclusión.....	21
11.3. Criterio de Eliminación .....	22
12. MÉTODOS .....	22
13. DEFINICIÓN DE VARIABLES .....	22
13.1 Definición conceptual de las variables.....	22
13.2 Definición operacional de las variables. ....	24
14. RECURSOS, FINANCIAMIENTO Y FACTIBILIDAD DEL ESTUDIO .....	25
14.1. Recursos humanos .....	25
14.2. Recursos Materiales .....	25
14.3. Recursos Financieros .....	25
15. ASPECTOS ÉTICOS .....	26
16.-RESULTADOS.....	27
17.-DISCUSIÓN.....	32
18.-CONCLUSIONES .....	35
19.- BIBLIOGRAFÍA.....	36
21. ANEXOS .....	39
Anexo 1.....	40
Anexo 2.....	41

Anexo 3.....	42
Anexo 4.....	45
Anexo 5.....	47

### 3.- ABREVIATURAS EMPLEADAS

ECCO: Encuesta Clima y Cultura Organizacional

EMCO: Escala multidimensional del clima laboral

Estrés Ocupacional o laboral: Es considerado como un conjunto de fenómenos que ocurren en el organismo y la psique del trabajador, ocasionados por la presencia de agentes agobiantes derivados del trabajo

IPT: Indicador de presión de trabajo

OIT: Organización internacional del trabajo

C.O.: Clima Organizacional.

OMS: Organización Mundial de la Salud

$X^2$  = Chi cuadrada

## 4.- RESUMEN

### ASOCIACIÓN ENTRE CLIMA ORGANIZACIONAL Y ESTRÉS LABORAL

#### **Introducción**

El Clima Organizacional debe considerarse como una vivencia diaria entre los colaboradores de una institución donde intercambian percepciones; con lo que podemos predecir una serie de sucesos que se desencadenarán a partir de la valencia que tenga; el estrés es la puerta de entrada y condición inherente al desgaste laboral de nuestro tiempo.

#### **Objetivo General**

Determinar la asociación entre Clima Organizacional y estrés laboral en trabajadores de la UMF No 2 del IMSS de Progreso Yucatán.

#### **Materiales y Métodos**

Se realizó un estudio de carácter analítico, transversal, y prolectivo, en la UMF No. 2 Progreso, Yucatán, durante marzo del 2017, se calculó un tamaño de muestra con el programa Ene 3.0, resultando en 37 pacientes, los cuales se seleccionaron por medio de muestreo aleatorio simple, incluyendo a los trabajadores que cumplieron con los criterios de inclusión y aceptaron participar en el estudio, se recopilaron los datos y se llenaron los formatos de recolección de datos y escalas relacionadas con Clima Organizacional, estrés laboral y ansiedad, la información obtenida fue capturada en el programa Excel y analizada en programa SPSS. Para determinar si había asociaciones entre las principales variables sociales y laborales, con el clima organizacional, estrés laboral y ansiedad se empleó, la prueba de Chi cuadrada, siendo significativa cuando el valor de  $p$  fue de  $\leq 0.05$ .

#### **Resultados:**

Se estudiaron 37 trabajadores, con las siguientes características: edad de 20 a 55 años, con ligero predominio en el sexo femenino, prevaleciendo la categoría de asistente médica, una antigüedad laboral de 0 a 7 años y turno matutino. En los indicadores del clima organizacional lo percibieron en una mayor proporción como bueno, No se encontró asociación entre clima organizacional y estrés laboral.

#### **Conclusión:**

A pesar de que se encontró un 56% de estrés laboral grave, no se encontró asociación entre estrés laboral y clima organizacional, tampoco entre estrés laboral y ansiedad. El clima organizacional no condiciona el estrés laboral en los trabajadores de la UMF No.2 Progreso.

#### **Palabras clave:**

Clima organizacional, estrés laboral, ansiedad.

## 5. MARCO TEÓRICO

### 5.1 Antecedentes

El trabajo constituye la actividad fundamental para el desarrollo del ser humano, satisface sus necesidades inmediatas, de socialización y fortalece su dignidad, <sup>1-2</sup> por ello cada persona dedica un largo tiempo de su vida a aprender conocimientos y habilidades necesarios para el desempeño de un trabajo, siendo la práctica laboral la que determina el carácter y alcance del desarrollo de cada persona.<sup>1</sup>

En el ambiente laboral existen múltiples factores que pueden propiciar bienestar o malestar en los trabajadores, entre los cuales están: el clima organizacional (C.O.), el estrés, la estructura organizacional y el tamaño de la empresa, <sup>2</sup> En salud pública la necesidad de alcanzar nuevos y mayores logros en la atención a la salud de las personas y de incrementar la satisfacción de la población y de los propios trabajadores de las instituciones de salud con el servicio que se brinda, obliga a contar con métodos transformadores que permitan identificar todo lo que influye, de forma positiva o negativa, sobre el rendimiento de las personas en los servicios de atención a la salud.<sup>3</sup>

Algunos autores han resaltado la importancia del clima organizacional, por los efectos directos que tiene en la salud mental, la salud física y las consecuencias en la productividad dentro de las organizaciones laborales.<sup>2</sup>

El análisis y diagnóstico del C.O. facilita: identificar fuentes de conflicto de estrés o insatisfacción.<sup>4</sup> Como se demuestra en los siguientes estudios:

En el estudio realizado en Paraguay en el 2012 se concluyó que el personal percibe en mayor proporción insatisfacción en las dimensiones evaluadas del C.O. <sup>5</sup> El estudio realizado en Esmeraldas Ecuador en 2014, analizo la relación entre C.O. y satisfacción laboral en una organización que brinda servicios de salud, cuyos resultados arrojaron una asociación significativa.<sup>6</sup>

Otro estudio realizado en Celaya Guanajuato en el 2011, con el propósito de describir el C.O. de tres instituciones de salud pública en aquel estado, concluye que existen diferencias significativas en la percepción del C.O. entre el personal que labora en dichas instituciones.<sup>7</sup>

El estudio denominado C.O. de equipos directivos y su relación con los resultados en la atención a la salud en México, realizado durante el periodo comprendido entre el 2011 al 2012, evaluó 34 jefaturas de servicios de prestaciones médicas del IMSS, reuniendo 862



participantes, concluye que el 27.6% reporta el clima en sus organizaciones con un nivel alto.<sup>8</sup> En el estudio de evaluación del C.O. en un centro de rehabilitación y educación especial con el objetivo de evaluar la relación entre el C.O. y la satisfacción del personal durante el periodo que va del 2013 y el 2014, en Tepic, Nayarit, México, se reunieron a 86 trabajadores pertenecientes a todas las áreas del centro, reportando que el nivel del C.O. obtuvo un valor promedio de 153,4; percentil que lo estratifica como poco satisfecho y por lo tanto se observa una baja satisfacción del personal que labora en la institución.<sup>9</sup>

En el estudio hecho en Yucatán, denominado C.O. y satisfacción laboral: diagnóstico y plan de acción en una organización de servicios, el objetivo fue realizar una intervención de acuerdo al modelo de De Faria Mello del 2000 en una organización de servicios profesionales en función de las variables del clima organizacional existente, y de satisfacción laboral de sus colaboradores, concluye que los colaboradores de la organización de servicios perciben de manera general el C.O. de acuerdo a la escala de Novelo y colaboradores, como medianamente abierto ya que la mayoría de las dimensiones fueron percibidas de manera positiva, con excepción de la dimensión de autonomía que presentó la media estadística más baja.<sup>10</sup>

En la UMF No 2 de Progreso Yucatán en el 2016 se aplicó la encuesta denominada clima y cultura organizacional (ECCO), donde se recopilaron 56 de estas, las que al ser analizadas arrojaron que el 40.7% de la población, corresponde al género masculino, el 59.3% al femenino, encontrando como intervalo de edad más frecuente el de 31-40 años; con categoría de puesto operativo en número de 53 y 3 directivos, el intervalo de antigüedad más frecuente en el puesto laboral fue de 6 a 10 años.<sup>11</sup>

El estrés laboral ha sido asociado a varios factores, uno de los cuales es el clima organizacional (OIT-OMS, 2017). Este tema toma importancia debido a que el estrés es causa de problemas físicos y psicológicos sobre los empleados.<sup>12</sup>

En el estudio de revisión sobre la salud mental en el trabajo, se observó que cuando el trabajo carece de las características apropiadas tales como relaciones sociales aceptables, apoyo entre compañeros, beneficios y recompensas entre otras, se afectan aspectos como la satisfacción y el compromiso, lo que causa bajo rendimiento.<sup>2</sup> Asimismo, se ha visto que el C.O. se refleja de forma positiva mediante el logro, afiliación, poder, productividad, baja rotación y satisfacción; y de forma negativa con inadaptación, alta rotación, ausentismo y baja productividad.<sup>2</sup>

Las consecuencias que afectan al estrés laboral son el ausentismo, rotación de personal, productividad, enfermedades, capacidades, satisfacción laboral y el más importante el C.O.; por lo que, se puede percatar que el C.O. tiene una relación con el estrés en un ambiente de trabajo (OIT-OMS, 2017).<sup>12</sup>

El estrés laboral puede verse como un proceso que se inicia ante un conjunto de demandas ambientales que recibe el individuo, a las cuáles debe de dar una respuesta adecuada, mediante recursos de afrontamiento, cuando la demanda del ambiente laboral es

excesiva frente a los recursos de afrontamiento que se poseen, se desarrollan una serie de reacciones adaptativas, de movilización de recursos, que implican activación fisiológica y no logra satisfacer a las demandas impuestas, generando distrés en los trabajadores.<sup>1</sup>

La investigadora de la Unidad de Xochimilco destacó el papel que juega el estrés en la ocurrencia de la obesidad central, reconocida como factor de riesgo de cardiopatía isquémica, diabetes mellitus e hipertensión arterial.<sup>13</sup> Recientemente un estudio de la Academia Americana de Neurología halló una relación de que las personas con trabajos demandantes y poco control sobre ellos, tienen 58% más probabilidades de sufrir una isquemia y 22% más de hemorragia cerebral.<sup>14</sup> Durante el Foro Internacional Políticas Pública de Empleo y Protección Social en México en 2013, la Organización Internacional del Trabajo (OIT), reconoció que el estrés "puede llevar a una persona a la angustia, a la depresión e incluso al suicidio, como lo ha puesto en evidencia la reciente crisis y recesión en Europa. Un estudio europeo mostró el aumento de los suicidios en nueve de los 10 países estudiados del 2007 a 2009.<sup>14</sup>

En el género femenino las responsabilidades domésticas y las de trabajadora fuera del hogar generan mayor probabilidad de estrés laboral. En la actualidad la realidad es que el tiempo no da para realizar todas las tareas que la mujer tiene que hacer.<sup>14-15</sup> La doble jornada laboral es una de las formas más comunes de discriminación en contra de la mujer. Esto podría afectar tanto la salud física y mental, produce agotamiento y limita las oportunidades de desarrollo profesional y personal.<sup>14-15</sup> Como respuesta una de las medidas propuestas tanto por la Organización Mundial de la Salud (OMS), como la OIT ha sido la introducción del estrés laboral y otras enfermedades profesionales dentro de los planes de evaluación y control de riesgos químicos, biológicos y físicos por parte de los empleadores a fin de contribuir al bienestar de los trabajadores en sus lugares de trabajo.<sup>14</sup>

En 2012 en América Central, se encontró que más del 10% de los encuestados reportaron haberse sentido constantemente bajo estrés o tensión, tristes o deprimidos, o con pérdida de sueño, debido a sus preocupaciones por las condiciones de trabajo (OPS - OMS, 2016). Una encuesta realizada en Chile en el 2011 encontró que el 27.9% de los trabajadores y el 13.8% de los empleadores reportaron estrés y depresión en sus empresas respectivamente (OPS - OMS, 2016).<sup>12</sup>

Asimismo, una encuesta del 2009 que se realizó en Argentina concluyó que un 26.7% de los trabajadores reportaron estrés mental, por lo que, ellos consideraron una excesiva carga de trabajo.<sup>12</sup>

El estudio elaborado por la compañía Regus, determinó que el 75% de las personas que padecen estrés en México señalan el entorno laboral como su origen, cifra que baja hasta el 73% en el caso de China, seguida de lejos por Estados Unidos, con un 59%.<sup>16,17</sup> Las estadísticas señalan que los varones tienen mayor probabilidad de sufrir estrés laboral que las mujeres. En lo que se refiere a la edad, los jóvenes de entre 18 y 30 años parecen ser los más propensos a sufrirlo.<sup>16</sup>

Según un estudio elaborado por OIT, el estrés laboral podría suponer pérdidas de entre 0.5% y 3.5% del PIB de los países. Si bien no se tienen datos estadísticos

sobre las pérdidas económicas que el estrés laboral produce en México, dichas estimaciones supondrían unas pérdidas aproximadas de entre 5.000 y 40. 000 millones de USD, aproximadamente 0.3 billones de pesos mexicanos al año. <sup>16</sup>

El estudio acerca del C.O., contribuye a una mejor comprensión de los ambientes laborales: de la organización, contenido y procesos del trabajo, a partir de cuyo conocimiento se posibilita la generación de cambios en la dinámica organizacional: <sup>18</sup>

- ❖ En el diseño de escenarios laborales distintos (más saludables),
- ❖ En el fortalecimiento de las capacidades y creatividad del trabajador (mediante la experimentación), y
- ❖ En el impulso del trabajador (mediante la experimentación), y
- ❖ En el impulso del trabajador hacia la productividad a través de su colaboración en actividades de las organizaciones, más allá de su puesto.

En pocas palabras, se posibilita la integración al trabajo con niveles cada vez más altos de satisfacción, cuyos resultados repercutirán en la productividad y en la eficiencia de la organización. <sup>18</sup>

### 5.1.1 Clima Organizacional

El C.O. es el conjunto de percepciones compartidas por los miembros de una organización respecto al trabajo, el ambiente físico en que éste se da, las relaciones interpersonales que tienen lugar en torno a él y las diversas regulaciones formales e informales, que afectan a dicho trabajo. <sup>19</sup>

El C.O. debe considerarse como un fenómeno intersubjetivo, es decir, como una vivencia diaria entre los colaboradores de una institución donde intercambian percepciones. <sup>20-21</sup>

Los primeros estudios sobre clima organizacional fueron realizados por Kurt Lewin en la década de 1930. El término C.O. emergió integralmente en la década de 1960 y fue introducido por primera vez en la psicología industrial por Gormman. <sup>22</sup>

A fines del siglo XIX, se le denominó de diferentes formas en estudios científicos: Ambiente organizacional, atmósfera organizacional, C.O, clima laboral, clima social laboral, etc. <sup>4, 23</sup>; tan sólo en los últimos años, se han realizado esfuerzos para explicar su naturaleza y comprender su importancia. <sup>23</sup>

De acuerdo con Rousseau (1988) el C.O. se asocia con la percepción de la práctica organizativa expresada por las personas que allí laboran. <sup>24</sup>

Chiavenato y colaboradores consideran el C.O. como la cualidad o propiedad del ambiente percibido o experimentado por los miembros de la organización en su comportamiento. <sup>4, 21</sup> Méndez Álvarez explica que debe entenderse al C.O. como el ambiente propio de la organización, producido y percibido por el individuo de acuerdo con las condiciones que encuentre en su proceso de interacción social y en la estructura organizacional que expresa por variables: objetivos, motivación, liderazgo, control, toma de

decisiones, relaciones interpersonales, cooperación, etc., que orientan su creencia, percepción, grado de participación y actitud, determinando su comportamiento, satisfacción, y nivel de eficiencia en el trabajo.<sup>13</sup>

Según Guión las condiciones reales en la organización son determinantes claves de las actitudes de sus miembros, de los valores y de las percepciones. La medición del clima implica una medición objetiva de las propiedades y procesos de la organización y una medida indirecta perceptual de los atributos objetivos organizacionales.<sup>23</sup> El clima organizacional ó clima laboral refleja las normas y los valores del sistema formal y cómo los reinterpreta el sistema informal. También refleja la historia de las luchas internas y externas, los tipos de gente que la organización atrae; sus propios procesos laborales y su planta física, las formas de comunicación y cómo se ejerce la autoridad dentro del sistema.<sup>2</sup>

El clima organizacional (C.O.) repercute en las motivaciones y el comportamiento que tienen los miembros de una organización;<sup>3</sup> dicho de otra manera guarda relación con las sensaciones generalmente compartidas por los miembros de una comunidad laboral y que pueden conectarse con otros términos como el “ambiente”, la “atmósfera” o el “aire” que se respira en el seno de una organización.<sup>20</sup> El C.O., junto con las estructuras, las características organizacionales y los individuos que la componen forman un sistema interdependiente altamente dinámico que tiene un impacto directo en los resultados de la organización.<sup>25</sup>

El C.O. se encuentra vinculado a la satisfacción-insatisfacción en el puesto de trabajo, es decir, que las macroperepciones que pueden asociarse al clima, pueden impactar en las microperepciones individuales y viceversa.<sup>20</sup> De forma específica, algunos estudios han hallado que ante un C.O. donde se perciben altas exigencias laborales, dan como resultado siete veces mayor riesgo de agotamiento emocional; poco apoyo de los compañeros, dos veces mayor riesgo de problemas en espalda, cuello y hombros; bajo control del trabajo, dos veces mayor riesgo de mortalidad cardiovascular y, mucha tensión, puede producir tres veces mayor riesgo de morbilidad por hipertensión.<sup>14</sup> Podría denominarse como *clima tóxico* ya que se catalogaría como un C.O. deteriorado, un clima insano que no solo afecta a la propia estructura organizativa, sino además, a su supervivencia del grupo e individuo, en un entorno cada vez más agresivo y cambiante, donde la capacidad para asimilar los cambios hay que hacerlos de un modo casi instantáneo<sup>20</sup>

La Organización Mundial de la Salud (OMS), en el 2005 señala que los efectos del estrés laboral secundarios al impacto del C.O. en las microperepciones individuales, lesionan la productividad y competitividad de las empresas al afectar la salud física y mental de los trabajadores, lo cual les ocasiona costos económicos y humanos muy altos a las organizaciones. Un lamentable ejemplo es la situación de los 24 suicidios en la empresa France Telecom, durante el período de febrero del 2008 al 28 de septiembre del 2009, atribuidos a los métodos de trabajo de esta transnacional y a su política de organización de recursos humanos.<sup>26</sup>

En general, el C.O. se entiende como una variable que actúa entre el contexto organizativo, en su más amplio sentido, y la conducta que presentan los miembros de la

comunidad laboral, intentando racionalizar qué sensaciones experimentan los individuos en el desarrollo de sus actividades en el centro de trabajo; características de la organización que son relativamente permanentes en el tiempo. Se diferencian de una organización a otra y de una sección a otra dentro de una misma institución; y el clima, junto con las estructuras, las características organizacionales y los individuos que la componen, forman un sistema interdependiente altamente dinámico.<sup>4,20</sup>

Existen tres enfoques epistemológicos que ayudan a entender los diferentes hallazgos obtenidos para explicar el clima laboral en las organizaciones: El gúestáltico, el funcionalista y el enfoque sistémico.<sup>23</sup> Se agrega un cuarto el cual es el enfoque Cultural.<sup>23</sup>

El enfoque gúestáltico o subjetivo se centra en la configuración de que el todo es diferente a las partes, ya que los individuos comprenden el mundo a partir de criterios conocidos o inferencias, formándose una percepción (personal y psicológica) que va influir en su comportamiento;<sup>21-23</sup> En el enfoque sistémico o estructuralista el individuo está en un ambiente que influye en él y viceversa de tal manera que establece una relación compleja de co-elaboración del clima laboral. El enfoque de sistemas es una manera de pensar en términos de interconexión, relaciones y contexto.<sup>4,23</sup> Varios autores remarcan como que una de las características de las organizaciones es que esta es un sistema abierto que interactúa constantemente con su ambiente; además añade que las organizaciones no están solas en el mundo; funcionan como sistemas abiertos, operan en un ambiente que las envuelve y las ciñe. El ambiente es el contexto dentro del cual existe la organización o el sistema y se puede definir dos niveles ambientales: macroambiente (ambiente general) y el microambiente (ambiente laboral o de trabajo).<sup>10</sup>

El enfoque funcionalista ó interactivo considera que el pensamiento y comportamiento de las personas dependen del ambiente y de la participación de éstas con el entorno, las personas son entes activos que interactúan con la organización. Se interesa de manera especial en la función de adaptación al medio que tiene la conducta y la conciencia del organismo. El enfoque cultural se centra en la manera como los grupos construyen interpretan y negocian la realidad a través de una cultura organizacional.<sup>23</sup>

En la sociedad moderna los sistemas organizacionales marchan a la par de los procesos de transformaciones sociales y alcanzan una gran difusión de manera tal que constituyen un medio a través del cual la sociedad busca soluciones a los problemas que enfrenta. La organización, considera a la sociedad como el sistema más amplio, que le pone condiciones y la transforma teniendo en cuenta el entorno con el que interacciona constantemente de tal manera que contribuya a la mejora continua del sistema.<sup>4</sup> El pensamiento sistémico es un método imprescindible para fortalecer el desarrollo de las organizaciones, particularmente por lo que respecta al diseño y evaluación de las intervenciones, donde el C.O. constituye uno de los elementos a considerar en los procesos organizativos, de gestión, cambio e innovación. Por su repercusión inmediata adquiere relevancia, tanto en los procesos, como en los resultados, y ello incide directamente en la calidad del propio sistema y su desarrollo.<sup>4</sup>

Este estudio tomó como referencia el enfoque epistemológico gúestáltico (perceptual) y el enfoque laboral donde todos los elementos estructurales del ambiente e



individuo se influyen entre sí (el enfoque sistémico). La razón por la que se descartó el enfoque funcionalista fue porque se relacionó más con la definición del enfoque interactivo del C.O.

La escala multidimensional de C.O. (EMCO) constituida para población mexicana por Gómez y Vicario (2008), consta de las siguientes dimensiones:<sup>27</sup>

- ❖ Satisfacción de los trabajadores: Grado en que los trabajadores perciben que son reconocidos por su trabajo y si estos se sienten satisfechos con el logro de las metas y objetivos en el trabajo, como resultado de un ambiente agradable y de satisfacción para el trabajo.<sup>27</sup>
- ❖ Autonomía en el trabajo: Grado en que los trabajadores perciben sentirse independientes en su trabajo y tienen la libertad de elegir y decidir la forma más conveniente de realizar sus actividades en el trabajo.<sup>27</sup>
- ❖ Relaciones sociales entre los miembros de la organización: Grado en que los trabajadores perciben el trabajo con sus compañeros bajo una atmósfera de amistad y camaradería y en el cual existe una buena comunicación para realizar el trabajo en equipo.<sup>27</sup>
- ❖ Unión y apoyo entre los compañeros de trabajo: Grado de comunicación, compromiso e integración que existe entre los miembros de la organización. Así como la percepción que tienen los trabajadores de recibir apoyo y ayuda de sus compañeros, favoreciendo el sentimiento de trabajo en equipo.<sup>27</sup>
- ❖ Consideración de directivos: Grado en que los trabajadores perciben que su Organización superior otorga apoyo a los trabajadores, se dirige y comunica con respeto y amabilidad con sus subordinados y les brinda el trato más humano posible.<sup>27</sup>
- ❖ Beneficios y recompensas: Grado en que los trabajadores perciben que la organización busca retribuir el trabajo por medio de estímulos y recompensas tales como incremento de salarios, vacaciones, incentivos, bonos y demás premios que hacen sentir satisfecho al trabajador, así como obtener reconocimiento por la calidad de su trabajo realizado.<sup>27</sup>
- ❖ Motivación y esfuerzo: Grado en que los trabajadores son alentados por la organización y las condiciones que hacen que los trabajadores trabajen intensamente. Estos aspectos se reflejan en que el trabajador se siente responsable de realizar su trabajo, se siente comprometido con su trabajo y se preocupa por la calidad de sus actividades, por lo cual busca esforzarse dentro de su trabajo.<sup>27</sup>
- ❖ Liderazgo de directivos: Grado en el que los trabajadores perciben un manejo inteligente, responsable y alentador por parte de sus superiores, en cómo la capacidad de toma de decisiones y el don de mando influye en el desarrollo de las actividades de los trabajadores.<sup>27</sup>

El estudio de C.O. es algo necesario y fundamental para cualquier empresa, ya que este es el indicador más preciso que demuestra los niveles que se tienen en el sistema organizacional en cuanto a relaciones laborales se refiere.<sup>25</sup> Se puede mencionar que un factor predominante y determinante del tipo de C.O. que se tendrá en la organización es el sistema por el cual se maneja la empresa, es decir, si el sistema es muy rígido (con mucha presión para sus trabajadores, poca comunicación, etc.) o si es flexible (permite sugerencias, hay bastante comunicación, etc.). En resumen, el clima laboral ó C.O. representa un vínculo o puede resultar un gran obstáculo para el desempeño de una empresa.<sup>25</sup>

### 5.1.2 Estrés Laboral

En el informe titulado “La organización del trabajo y el estrés”, publicado por la OMS en el 2004, se define así el estrés laboral: “la reacción emocional, psicológica, cognitiva y conductual que puede tener el individuo ante exigencias y presiones laborales que no se ajustan a sus conocimientos y capacidades y que ponen a prueba su capacidad para enfrentar la situación”<sup>28</sup> El concepto de estrés ocupacional tiene dos acepciones: un negativa (distrés) cuyo prefijo latino (“dis”) significa “malo”, y otra positiva (eustrés) cuya raíz griega (“eu”) significa “bueno”.<sup>18</sup>

En la acepción positiva, la persona tiene el control de la situación: percibe que las exigencias del trabajo igualan sus capacidades, recursos y necesidades; pueden experimentar el trabajo como un reto que la vigoriza psicológica y físicamente; se motiva a aprender habilidades nuevas para llegar a dominarlas y se siente relajada y satisfecha: el reto, un gradiente importante del trabajo sano y productivo, está incluido en la salud mental: la persona experimenta una sensación de confianza, de control, de capacidad para abordar y llevar a buen término las tareas y solicitudes concretas; le permite obtener un rendimiento físico y mental; se muestra eufórica, estimulada y divertida; amable, comprensiva, sociable, feliz, tranquila, confiable, creativa, eficiente, racional y decidida. Dicho en dos palabras: productiva y satisfecha.<sup>18</sup>

Lo que para una persona es estresante, para otra podría no representar ningún problema, así lo han demostrado las diferencias individuales, sin embargo, cuando se refiere al estrés en una empresa (Distrés), la evidencia estadística sugiere que un número importante de trabajadores están sometidos a condiciones agobiantes que lo producen (percepción colectiva social). Ello nos conllevaría a rediseñar las características del trabajo, como una estrategia de primordial prevención.<sup>18</sup> En la respuesta individual al estrés ocupacional la persona puede presentar síntomas físicos, psicológicos y conductuales.<sup>25</sup> Las consecuencias negativas del estrés ocupacional son tan variadas que afectan la salud, el rendimiento y provocan deterioro cognitivo.<sup>15</sup>

En México el estrés laboral es un problema grave que se encuentra en crecimiento constante.<sup>16</sup> La Organización Internacional del Trabajo (OIT) y la OMS coinciden en identificar la principal causa del estrés laboral en diversos factores que componen una mala organización en el trabajo, como características del puesto, volumen y

ritmo de trabajo, horarios, participación y control, perspectivas profesionales, relaciones interpersonales y cultura institucional.<sup>14</sup>

Mercado y cols., en su investigación: “indicador de presión en el trabajo en ejecutivos mexicanos y estrategias de manejo con enfoque de desarrollo humano organizacional”, describe las principales causas de estrés laboral y sus manifestaciones en ejecutivos mexicanos, y plantean una propuesta de control y mejoramiento basada en un enfoque de desarrollo organizacional.<sup>1</sup> En ese estudio se detecta la presencia de niveles altos de presión, a través de la alta demanda de carga de trabajo; a la que le siguió, de manera predominante, la falta de reconocimiento, y el rol gerencial. Del mismo modo, también identificó como moderadores del estrés, la utilización del control en la toma de decisiones, la influencia personal, el enfoque en el problema, y la separación vida-trabajo.<sup>1</sup> A pesar de estos hallazgos, llegaron a la conclusión de que esta situación no presenta una correlación significativa con las manifestaciones en la salud de estos ejecutivos. Pero les permitió generar propuestas con base en los datos recolectados, en relación a que, el manejo del estrés no es responsabilidad exclusiva del mismo ejecutivo, sino también de la organización, en la medida en que la misma organización es un factor de estrés laboral, y al mismo tiempo, ésta se ve afectada con una disminución de la producción.<sup>1</sup>

García, realizó un estudio sobre la “discriminación de factores de estrés laboral entre ejecutivos y personal operativo en una microempresa del Valle de México”, donde se reporta que la principal causa de estrés en operativos fue el medio ambiente físico, y en los ejecutivos, conseguir resultados financieros a corto plazo.<sup>1</sup> Con respecto a los trastornos en la salud relacionados con el estrés, se detectó que el 33.33% de los ejecutivos presentaban síntomas, de moderados a intensos, de acuerdo con la escala establecida. Además de que gran parte de los efectos sobre la salud se deben también a los hábitos higiénico-dietéticos que presentan dichos ejecutivos, como el tabaquismo, alcoholismo, alimentación y sedentarismo. Finalmente sugirió que, desde el punto de vista de la calidad de vida en el trabajo, tanto en operativos como en ejecutivos, el estrés laboral sí afecta de forma negativa.<sup>1</sup>

Las distintas aproximaciones al concepto de estrés, han definido a este como respuesta general inespecífica, como acontecimientos o estímulos o como transacción cognitiva persona-ambiente.<sup>1</sup>

#### a) Teorías basadas en la respuesta

En esta teoría (respuesta fisiología al estrés) el término de estrés se desdobra en eustrés que es cuando estas respuestas se realizan en armonía, respetando los parámetros fisiológicos y psicológicos del individuo y son adecuadas en función de la demanda y se consume biológica y físicamente la energía dispuesta por el sistema general de adaptación.<sup>1</sup>

Fases del estrés (Camargo, 2018):<sup>12</sup>

1. Primera fase de alarma: es generada por el organismo cuando es expuesto de forma repentina a estímulos que no está adaptado. Esta etapa tiene dos fases: choque y contra choque. En la fase de choque están las reacciones fisiológicas iniciales e inmediatas al agente nocivo, aparece como síntomas típicos la taquicardia, la pérdida de tono muscular y la disminución de la temperatura y de la presión sanguínea. Por otro lado, la fase contra choque o defensa contra el choque, en la cual aparecen signos opuestos a los de la primera fase entre esta hipertensión, hiperglucemia, hipertermia, entre otros.<sup>12</sup>
2. La fase de resistencia: en esta etapa si el estímulo persiste, las reacciones de la fase anterior se mantienen con una disminución de su intensidad y el individuo intentará restablecer el equilibrio apartándose o adaptándose. Como resultado de la resistencia prolongada al estrés se tiene la aparición de enfermedades como úlceras pépticas, las colitis ulcerosas, el asma bronquial. Cuando la capacidad de resistencia disminuye o se agota entonces el organismo entra en la siguiente fase.<sup>12</sup>
3. Finalmente, la fase de agotamiento: Si el organismo continúa expuesto al estresor de manera prolongada, pierde la adaptación que adquirió en la fase anterior y entra en la fase de agotamiento. Esta se produce cuando el estresor es muy severo y prolongado y como resultado vuelven a aparecer los síntomas que caracterizan a la reacción de alarma, constituyendo un riesgo vital para el organismo (Jiménez, 2012).<sup>12</sup>

Para que el sujeto haga frente a los problemas que se hacen presentes en la vida, va a depender de su capacidad para manejar las situaciones; de sus esfuerzos por controlar; y en definitiva de su capacidad de adaptación y hará entonces que su estrés se convierta en eustrés o distrés.<sup>1</sup>

Así, desde este primer enfoque teórico, la relevancia le pertenece a los conceptos de estresor y respuesta; y la posibilidad de considerar al estrés como motivador (eustrés) o como fuente nociva (distrés).<sup>1</sup>

#### b) Teorías basadas en el estímulo

En este modelo centrado en el estímulo, el estrés se localiza fuera del individuo y se le llama “strain” al efecto que éste produce. Una de las debilidades de esta concepción es lo subjetivo de las asignaciones de significados que las personas le puedan dar a un estímulo; lo que algo puede resultar amenazante para algunos no lo será para otros.<sup>1</sup> El estrés se explica en base a estímulos ambientales o estresores estos perturban o alteran el funcionamiento del organismo. Everly distingue dos tipos principales de estresores:<sup>1</sup>

Psicosociales: Son situaciones que no causan directamente la respuesta de estrés, sino que se convierten en estresores a través de la interpretación cognitiva o del significado que la persona le asigna para que se conviertan en estrés. <sup>1</sup>

Biológicos: Son aquéllos que producen cambios bioquímicos o eléctricos en el organismo. Se pueden considerar como tales a una cantidad de estimulantes de consumo sociocultural como el café, el tabaco así como elementos ambientales como el ruido y otros tipos de contaminación o condiciones de un medio físico. <sup>1</sup>

### c) Teorías transaccionales

Un tercer grupo de teorías más complejas son las interaccionales o transaccionales, representadas por Lazarus y Folkman. Esta teoría considera el estrés de una manera más amplia, englobando frustración, conflicto y otros estados de estrés, relacionados con los estados de ánimo como la ansiedad y la ira. Asumiendo la siguiente definición: “Una relación particular entre el individuo y el entorno que es evaluado por éste como amenazante o desbordante de sus recursos y que pone en peligro su bienestar”. Se conceptualizan los estresores como demandas que surgen del medio ambiente o clima, sea interno o externo que afectan el bienestar físico o psicológico del sujeto y que requieren una acción para restablecerlo. Lazarus sostiene dos formas para hacer frente a los problemas la evaluación y el afrontamiento: <sup>1</sup>

La evaluación: Los sujetos valoran constantemente las interacciones que ocurren en cada momento en relación con el entorno. Los sucesos que aparecen como retos o amenazas (nocivos en potencia) se analizan con mayor detenimiento y se plantean interrogantes para averiguar qué tipo de acción va provocando este caso, a la vez que evalúan los recursos con los que hacer frente al problema. El grado en que los sujetos se sientan o no alarmados depende de su capacidad para manejar desafíos, al respecto influyen la situación, las experiencias pasadas y las características personales. Una vez que se valora un suceso, hay que decidir qué se va a hacer, sin embargo, cuando la circunstancia es repetitiva y sin éxito; cuando el sujeto haga lo que haga y la situación inicial se mantiene, llega a un estado de indefensión, de pasividad, en donde permanecerá inerte, sin valorar la situación y sin afrontar la amenaza. Seligman refiere a este tipo de reacción como indefensión aprendida. <sup>1</sup>

El afrontamiento: Lazarus establece un modelo de afrontamiento del estrés basado en dos elementos dinámicos y estructurales estas son: La demanda del medio en cuanto compromiso y los procesos de evaluación de la situación estresante. <sup>1</sup>

Aplicado en el ámbito laboral la definición de estrés podría ser el desequilibrio percibido entre las demandas profesionales y la capacidad de la persona para llevarlas a cabo. El mecanismo de respuesta previa valoración es la lucha y huida. En situaciones de competencia, inseguridad, búsqueda de eficacia laboral no es factible luchar con el gasto energético correspondiente, ni tampoco teóricamente responder con la huida es



decir escapar del estrés. Sin embargo una de las formas de esta es el absentismo.<sup>1</sup> La imposibilidad de modificar el estresor, estando sometido al mismo tiempo a importantes presiones psicológicas conlleva a salidas como por ejemplo, el cigarrillo, el alcohol, los psicofármacos, las drogas en general e incluso obesidad que termina agravando el estrés y sumando factores de riesgo.<sup>1</sup>

## 6. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El Clima Organizacional se encuentra vinculado a la satisfacción-insatisfacción en el puesto de trabajo, es decir, que las macropercepciones que pueden asociarse al clima, pueden impactar en las micropercepciones individuales y viceversa.<sup>20</sup> La Organización Mundial de la Salud en el 2005 señala que los efectos del estrés laboral secundarios al impacto del Clima Organizacional en las micropercepciones individuales, lesionan la productividad y competitividad de las empresas, al afectar la salud física y mental de los trabajadores, lo cual les ocasiona costos económicos y humanos muy altos a las organizaciones.<sup>26</sup>

En salud pública la necesidad de alcanzar nuevos y mayores logros en la atención a la salud de las personas y de incrementar la satisfacción de la población y de los propios trabajadores de las instituciones de salud con el servicio que se brinda, obliga a contar con métodos transformadores que permitan identificar todo lo que influye, de forma positiva o negativa, sobre el rendimiento de las personas en el trabajo.<sup>3</sup> Por lo que es de vital importancia conocer cuál es la realidad psicosocial que perciben los trabajadores en una organización ya que provoca consecuencias significativas en la productividad y en la salud.

Con el Clima Organizacional podemos predecir una serie de sucesos que se desencadenarán a partir de la valencia que tenga, si es positivo podemos esperar muchos beneficios tanto para los empleados como para la organización misma, en cambio si es negativa, se esperarán pérdidas, gastos, conflictos y demás situaciones adversas que pueden llevar a la organización a la quiebra.

La intención de llevar a cabo esta evaluación diagnóstica es debido a la iniciativa de conocer la percepción que tiene el trabajador adscrito a la Unidad Médica Familiar No 2 Progreso acerca del Clima Organizacional y su asociación con la salud mental específicamente la presencia de estrés, con la intención de mejorar el sistema organizacional en caso de ser necesario, comunicando los resultados al directivo de la unidad.

Ante lo anterior se presenta el principal problema a conocer: ¿cuál es la asociación entre Clima Organizacional y estrés laboral?

## 7. JUSTIFICACION

En el estudio elaborado por la compañía Regus, se determinó que el 75% de las personas que padecen estrés en México señalan el entorno laboral como origen, cifra que baja hasta el 73% en el caso de China, seguida de lejos por Estados Unidos, con un 59%.<sup>16,17</sup> Según un estudio elaborado por OIT, podría suponer pérdidas de entre 0.5% y 3.5% del PIB de los países. Si bien no se tienen datos estadísticos sobre las pérdidas económicas que el estrés laboral produce en México, dichas estimaciones supondrían unas pérdidas aproximadas de entre 5.000 y 40. 000 millones de USD, aproximadamente 0.3 billones de pesos mexicanos al año.<sup>16</sup>

Durante el Foro Internacional Políticas Pública de Empleo y Protección Social en México en 2013, la OIT reconoció que el estrés "puede llevar a una persona a la angustia, a la depresión e incluso al suicidio, como lo ha puesto en evidencia la reciente crisis y recesión laboral en Europa."<sup>14</sup>

El estudio del clima laboral es necesario y fundamental para cualquier empresa, ya que contribuye a una mejor comprensión de los ambientes laborales a partir de cuyo conocimiento se posibilita la generación de cambios en la dinámica organizacional y posibilita la integración al trabajo con niveles cada vez más altos de satisfacción, cuyos resultados repercutirán en la productividad y en la eficiencia de la organización.

Se realizó la presente investigación, con el fin de conocer el clima organizacional prevalente en la UMF2 y determinar si este se relaciona con el estrés laboral, en vista de que a nivel nacional el IMSS aplica año con año encuestas relacionadas con el clima organizacional, sin embargo, no se cuenta con estudios que analicen la repercusión en otros ámbitos de los trabajadores, como el estrés laboral, la relevancia de este estudio , radica en que la información generada puede servir de antecedente para nuevas o futuras investigaciones relacionadas con el tema.

## 8. OBJETIVOS

### 8.1. Objetivo General

Determinar la asociación entre Clima Organizacional y estrés laboral en trabajadores de la Unidad Médica Familiar No 2 del Instituto Mexicano del Seguro Social de Progreso Yucatán.

### 8.2. Objetivos específicos

Identificar las principales variables biológicas y laborales que presentan los trabajadores de la Unidad Médica Familiar No 2 del Instituto Mexicano del Seguro Social de Progreso Yucatán.

Determinar la proporción de cada una de las dimensiones del clima organizacional de los trabajadores de la Unidad Médica Familiar No 2 del Instituto Mexicano del Seguro Social de Progreso Yucatán.

Determinar la prevalencia en los subsistemas (individual, interpersonal y organizacional) del clima organizacional de los trabajadores de la Unidad Médica Familiar No 2 del Instituto Mexicano del Seguro Social de Progreso Yucatán.

Determinar la prevalencia de estrés laboral en los trabajadores de la Unidad Médica Familiar No 2 del Instituto Mexicano del Seguro Social de Progreso Yucatán

Determinar la prevalencia de ansiedad en los trabajadores de la Unidad Médica Familiar No2 del Instituto Mexicano del Seguro Social de Progreso Yucatán.

Determinar si existe asociación entre ansiedad y estrés laboral en trabajadores de la UMF2 del ISS Progreso Yucatán.

Conocer si existe asociación entre el Clima Organizacional y estrés laboral en trabajadores de la Unidad Médica Familiar No 2 del Instituto Mexicano del Seguro social de Progreso Yucatán.

Determinar la prevalencia entre Clima Organizacional y estrés laboral según turno, categoría, antigüedad y edad en los trabajadores de la UMF2 del IMSS Progreso Yucatán.

## 9. HIPÓTESIS

Existe asociación entre Clima organizacional y Estrés.

## 10. MATERIAL Y MÉTODOS

### 10.1 Diseño

Se trató de un estudio transversal

### 10.2. Tipo de Estudio

Se trató de un estudio de carácter analítico, transversal, y prolectivo

### 10.3. Universo:

Todos los trabajadores del Instituto Mexicano del Seguro Social de la delegación Yucatán.

### 10.4. Población de Estudio

Todos los trabajadores de la Unidad Médica Familiar No 2 de Progreso Yucatán.

### 10.5 Tamaño de muestra

Para el cálculo del tamaño de la muestra nos basamos en los resultados del estudio elaborado por la compañía Regus, donde se determinó que el 75% de las personas que padecen estrés en México señalan el entorno laboral como origen<sup>10,11</sup>, se empleó para el cálculo de la muestra el programa Ene 3, para obtener una precisión del 9%, en la estimación de una proporción mediante un intervalo de confianza asintótico Normal con una corrección de población finitas al 95% bilateral, asumiendo que la proporción esperada es del 75% y que el tamaño total de la población es de 61, fue necesario incluir 37 unidades experimentales en el estudio.

La técnica de muestreo fue no probabilística por conveniencia, se realizó con los trabajadores, que fueron aceptando participar, de manera consecutiva, hasta completar el tamaño de muestra.

## 11. CRITERIOS DE SELECCIÓN

### 11.1. Criterios de Inclusión

Trabajadores cuya unidad de adscripción sea la Unidad Médica Familiar No 2 del Instituto Mexicano del Seguro Social de Progreso Yucatán.

Trabajadores que accedan a participar en forma voluntaria en el estudio, con firma de consentimiento informado (anexo 1)

### 11.2. Criterios de exclusión

Trabajadores con diagnóstico de Depresión o Ansiedad en tratamiento.

Trabajadores que estén laborando en un periodo menor a 6 meses en la Unidad Médica Familiar No 2 de Progreso Yucatán.

### 11.3. Criterio de Eliminación

Trabajadores que presenten cuestionarios parcialmente completados.

## 12. MÉTODOS

Previa aceptación por el Comité de Investigación Local y Ética en Investigación en Salud 3202 del Hospital General Regional Numero 12 Yucatán del dictamen de autorizado. Se realizó un estudio transversal ubicando a la población de estudio en la unidad médica familiar número 2 del IMSS de Progreso Yucatán, se acudió a área de personal de la unidad para obtener los nombres de todos los trabajadores. Posterior a obtener el nombre de los trabajadores se acudió en un horario de la jornada laboral a solicitar su participación en el estudio, seleccionando los casos que cubrieron los criterios de inclusión, por lo que se aplicaron las escalas en un horario cómodo para cada uno de ellos, previa firma de consentimiento informado (anexo 1), a fin de evitar sesgo por el horario en el que se aplican las entrevistas, se les aplicaron los siguientes instrumentos, el formato de recolección de datos creado para este estudio (ver anexo 2), la escala multidimensional de Clima Organizacional (E.M.C.O.) de Gómez y Vicario (ver anexo 3), y el test de estrés laboral adaptado del Cuestionario de Problemas Psicosomáticos para determinar la presencia de estrés laboral (ver anexo 4), al igual que se aplicó la Escala de Ansiedad de Hamilton con el objetivo de determinar la presencia de ansiedad en general (ver anexo 5). Se calculó la media para las variables cuantitativas de los trabajadores edad, antigüedad laboral, horario de jornada laboral. Se realizar los cálculos de  $X^2$  para valorar si existe asociación entre el Clima Organizacional y estrés laboral, el valor significativo de  $p < 0.05$ . Se realizó análisis bivariado para determinar los principales factores que se asocian a Clima Organizacional y estrés laboral. Se trabajaron con los programas Excel y SPSS versión 23. Presentando los resultados mediante tablas.

## 13. DEFINICIÓN DE VARIABLES

### 31.1 Definición conceptual de las variables.

#### 13.1.1 Edad

Cantidad de años vividos desde el nacimiento.

#### 13.1.2 Género

Está determinado por el cuerpo físico, es decir son las características biológicas (anatómicas, fisiológicas) se refiere a las diferencias biológicas entre hombre y mujer

#### 13.1.3. Antigüedad Laboral

Determinación del tiempo de permanencia transcurrido en un área laboral.

#### 13.1.4. Trabajo por Turnos

Tipo de organización laboral que tiene por objetivo asegurar la continuidad de la producción (de bienes y/o servicios) gracias a la presencia de varios equipos que trabajan en tiempos diferentes en un mismo puesto de trabajo.<sup>27</sup>

#### 13.1.5. Jornada de Trabajo

Periodo de tiempo asignado en el área laboral

#### 13.1.6. Clima Organizacional

Es el conjunto de percepciones subjetivas y socialmente compartidas que tienen los trabajadores de las características de la organización y el ambiente de trabajo, destacando la percepción de atributos en tres niveles: individualidad (atributos individuales), interpersonal (atributos de la relación trabajador- entorno laboral) y organizacional (atributos de la organización, el trabajo y el ambiente). Estas percepciones influyen en el comportamiento y desempeño del trabajador en la organización.<sup>27</sup>

#### 13.1.7. Estrés laboral

De acuerdo con la OMS, es identificado como un grupo de reacciones emocionales, psicológicas, cognitivas y conductuales ante exigencias profesionales que sobrepasan los conocimientos y habilidades del trabajador para desempeñarse de forma óptima. Por ejemplo, puede sentir tensión muscular, aumento de presión sanguínea y ritmo cardiaco; miedo, irritabilidad, enojo, depresión; presentar atención disminuida, dificultad para solucionar problemas, disminuir su productividad, entre otros síntomas.<sup>14</sup>

#### 13.1.8. Ansiedad

La ansiedad es un estado emocional displacentero que se acompaña de cambios somáticos y psíquicos, que pueden presentarse como una reacción adaptativa, o como síntoma o síndrome que acompaña a diversos padecimientos médicos y psiquiátricos.

Se considera que la ansiedad es patológica por su presentación irracional, ya sea porque el estímulo está ausente, la intensidad es excesiva con respecto al estímulo o la duración es injustificadamente prolongada y la recurrencia inmotivada, generando un grado evidente de disfuncionalidad de la persona.<sup>29</sup>

## 13.2 Definición operacional de las variables.

Tabla1. Definición operacional de las variables.

Variable	Definición Operacional	Clasificación	Escala	Unidad de Medición
Edad	Tiempo de vida desde el nacimiento hasta la fecha.	Cuantitativa	De razón Discreta	Años cumplidos
Género	Fenotipo del paciente, se tomará lo informado por el paciente.	Cualitativa	Nominal Dicotómica	Masculino Femenino
Categoría	Características del puesto de trabajo.	Cualitativa	Ordinal	Personal Administrativo Personal Médico Personal de Enfermería Apoyo técnico médico Personal de servicios básicos
Antigüedad laboral en la UMF2	Tiempo de permanencia transcurrido en la UMF2, se tomará lo informado por el paciente.	Cualitativa	Nominal Dicotómica	<5AÑOS >6 AÑOS
Turno laboral	División de la jornada laboral de 24 a 48 horas.	Cualitativa	Nominal Policotómica	Matutino Vespertino Nocturno Fin de semana
Jornada laboral	Tiempo en horas asignadas en el área laboral.	Cualitativa	Nominal Policotómica	6 horas 8 horas 12 horas 40 horas
Clima Organizacional	Se tomara como referencia los resultados obtenidos de la escala versión corta de la EMCO de Gómez y Vicario, (Ver anexo 3).	Cualitativa	Ordinal	Muy bueno Bueno Aceptable, Tóxico ó Crítico
Dimensiones del Clima Organizacional	Satisfacción, autonomía, relación social, apoyo entre compañeros, consideración de directivos, beneficios y recompensas, motivación y esfuerzos; y liderazgo de directivos, se tomara como referencia los resultados obtenidos en la escala E.M.C.O.	Cualitativa	Ordinal	Muy bueno Bueno Aceptable, Tóxico ó Crítico
Subsistemas del clima organizacional	Individual, interpersonal y organizacional, se tomara como referencia los resultados obtenidos en la escala E.M.C.O.	Cualitativa	Ordinal	Muy bueno Bueno Aceptable, Tóxico ó Crítico
Estrés laboral	Se tomará como referencia los resultados obtenidos de la Escala de Estrés laboral. (Ver anexo 4).	Cualitativa	Ordinal	Sin estrés Estrés medio Estrés grave
Ansiedad	Se tomará como referencia los resultados obtenidos de la Escala de Ansiedad de Hamilton. (Ver Anexo 5).	Cualitativa	Nominal Dicotómica	Con ansiedad Sin ansiedad

Fuente: Propia.



## 14. RECURSOS, FINANCIAMIENTO Y FACTIBILIDAD DEL ESTUDIO

### 14.1. Recursos humanos

- ❖ Asesor Clínico y Metodológico: MC. Dr. José Feliciano Novelo Tec.
- ❖ Investigador: Dra. Daffne Isabel Poot López. Alumno del Curso de Especialización en Medicina Familiar para Médicos Generales del IMSS.
- ❖ Colaboradores: Trabajadores de la Unidad Médica Familiar No 2 de Progreso Yucatán.

### 14.2. Recursos Materiales

- ❖ Hojas blancas
- ❖ Equipo de Computo
- ❖ Lápices, plumas
- ❖ Escalas impresas de la EMCO de Gómez y Vicario, Test de Estrés Laboral adaptado del cuestionario de problemas psicosomáticos, escala de Ansiedad de Hamilton.
- ❖ Tiempo

### 14.3. Recursos Financieros

- ❖ Aportados por el propio investigador

## 15. ASPECTOS ÉTICOS

El presente estudio no contraviene la “Declaración de Helsinki de la Asociación Médica Mundial” que establece los principios éticos para las investigaciones médicas en los seres humanos. Asamblea General 52ª, en Edimburgo, Escocia en el año 2000. De acuerdo con la “Ley General de Salud” de México y con su “Reglamento de la Ley General de Salud en Materia de Investigación para la Salud” de México y con su “Reglamento de la Ley General de Salud en Materia de Investigación para la Salud”, en su Título 2º, Capítulo 1º, Artículo 17, Fracción 11, se considera como “investigación sin riesgo” ya que es un diseño transversal basado en la aplicación de encuestas, entre ellas la escala multidimensional del clima organizacional (E.M.C.O.) de Gómez y Vicario, para determinar el Clima Organizacional percibido por el trabajador, que para ser contestadas con mayor confiabilidad y evitar sesgo en las respuestas, se mantuvo el carácter de anónimo. A pesar de que la investigación no conlleva un procedimiento invasivo, el trabajador tuvo derecho a decidir participar en el estudio, o retirarse si lo considero conveniente.

## 16.-RESULTADOS

Integrando una muestra con 37 trabajadores pertenecientes a la UMF2 de Progreso Yucatán, en el mes de marzo del 2017, se evaluó la relación entre Clima Organizacional y la presencia de Estrés laboral; donde se encontraron los siguientes resultados:

### Variables Biológicas:

La edad promedio de los trabajadores fue de 37 años (D.E  $\pm 9.2$ ), con una proporción de 57% en el sexo femenino.

### Variables laborales:

En las estratificaciones por categorías predominó el de asistente médica, por antigüedad laboral, el rango de edad con mayor proporción fue el de 0-7 años, por turno laboral el más frecuente fue el matutino, seguido del vespertino, y en la de jornada laboral predominó la de 8 horas. (Ver tabla 1).

Tabla 1: Variables laborales de los trabajadores de la UMF2 IMSS Progreso Yucatán

Variable social	Variable	n	%
Categoría	Médico Familiar	3	8.1%
	Médico General	2	5.4%
	AUO	2	5.4%
	Enfermera (o)	8	21.6%
	Asistente médica	<b>12</b>	<b>32.4%</b>
	Auxiliar de farmacia	3	8.1%
	Limpieza	3	8.1%
	Operador	3	8.1%
	Mantenimiento	1	2.7%
	Antigüedad laboral en la UMF2	0-7 años	<b>26</b>
8-13 años		2	5.4%
14-20		4	10.8%
>20		5	13.5%
Turno laboral	Matutino	<b>19</b>	<b>51.4%</b>
	Vespertino	16	43.2%
	Nocturno	1	2.7%
	Jornada acumulada	1	2.7%
Jornada laboral	6 horas	11	29.7%
	8 horas	<b>25</b>	<b>67.6%</b>
	12 horas	1	2.7%

AUO: Auxiliar universal de oficina

Fuente: Propia

### Dimensiones de clima organizacional

En la dimensión de Satisfacción en el trabajo se encontraron similitudes entre la estratificación de muy bueno con el de bueno, en la dimensión de motivación y esfuerzo predominó la estratificación de muy bueno, en la de liderazgo de directivos predominó la de muy bueno seguido de la de bueno, en los indicadores de autonomía, relación social, apoyo entre compañeros, consideración de directivos, beneficios y recompensas predominó la estratificación de bueno. Es evidente que la mayor proporción se presenta en el indicador de apoyo entre compañeros (tabla 2).

Tabla 2. Dimensiones del clima organizacional en los trabajadores de la UMF2 IMSS Progreso Yucatán.

<b>Dimensiones de Clima Organizacional</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
<b>Satisfacción:</b>		
Muy Bueno	<b>16</b>	<b>43.2</b>
Bueno	<b>16</b>	<b>43.2</b>
Aceptable	2	5.4
Crítico	3	8.1
<b>Autonomía:</b>		
Muy Bueno	7	18.9
Bueno	<b>16</b>	<b>43.2</b>
Aceptable	5	13.5
Crítico	8	21.6
Malo	1	2.7
<b>Relación social:</b>		
Muy Bueno	9	24.3
Bueno	<b>22</b>	<b>59.5</b>
Aceptable	5	13.5
Crítico	1	2.7
<b>Apoyo entre compañeros:</b>		
Muy Bueno	8	21.6
Bueno	<b>26</b>	<b>70.3</b>
Aceptable	1	2.7
Crítico	1	2.7
Malo	1	2.7
<b>Consideración de directivos:</b>		
Muy Bueno	14	37.8
Bueno	<b>17</b>	<b>49.5</b>
Aceptable	5	13.5
Crítico	1	2.7
<b>Beneficios y recompensas:</b>		
Muy Bueno	8	21.6
Bueno	<b>16</b>	<b>43.2</b>
Aceptable	3	8.1
Crítico	5	13.5
Malo	5	13.5
<b>Motivación y esfuerzo:</b>		
Muy Bueno	<b>24</b>	<b>56.8</b>
Bueno	14	37.8
Crítico	1	2.7
Malo	1	2.7
<b>Liderazgo de directivos:</b>		
Muy Bueno	<b>14</b>	<b>37.8</b>
Bueno	13	35.1
Aceptable	7	18.9
Crítico	3	8.1

Fuente: Propia

## Estratificación en los subsistemas del clima organizacional

En el Clima Organizacional la estratificación que predominó tanto en el subsistema individual, interpersonal y organizacional fue la de bueno (tabla 3).

Tabla 3. Prevalencia de los subsistemas del Clima Organizacional en los trabajadores de la UMF2 del IMSS de Progreso Yucatán.

Variable	N	%
<b>Clima en el sistema individual:</b>		
Muy bueno	13	35.1
Bueno	<b>7</b>	<b>45.9</b>
Aceptable	6	16.2
Crítico	1	2.7
<b>Clima en el sistema interpersonal:</b>		
Muy bueno	11	29.7
Bueno	<b>22</b>	<b>59.5</b>
Aceptable	3	8.1
Crítico	1	2.7
<b>Clima en el sistema organizacional:</b>		
Muy bueno	10	27
Bueno	<b>18</b>	<b>48.6</b>
Aceptable	7	18.9
Crítico	2	5.4

Fuente: Propia

## Prevalencia de clima organizacional

La estratificación que predominó en el clima organizacional fue la de bueno. (Tabla 4).

Tabla 4. Prevalencia del Clima Organizacional en los trabajadores de la UMF2 del IMSS de Progreso Yucatán.

Estratificación	n	%
Muy bueno	14	37.8
Bueno	<b>19</b>	<b>51.4</b>
Aceptable	4	10.8

Fuente: Propia

## Prevalencia de estrés laboral.

Se detectó que la estratificación con mayor proporción para estrés laboral fue la de estrés grave encontrando a 56.8% de los trabajadores con esta categoría.

## Prevalencia de Ansiedad

La frecuencia ansiedad fue de un 13.5 % en los trabajadores de la UMF No 2 de Progreso Yucatán.

## Relación entre ansiedad y estrés laboral

Mediante la prueba de Chi 2 se determinó la relación entre la variable: ansiedad y el estrés laboral, arrojando un valor de  $p= 0.005$ , para las categorías sin ansiedad y sin estrés laboral, lo que determina que existe relación entre ellas (tabla 5).

Tabla 5. Relación de ansiedad y estrés laboral en los trabajadores del UMF2 del IMSS de Progreso Yucatán.

Ansiedad	Estrés Laboral			
	Sin estrés	%	Con estrés	%
Sin ansiedad	<b>16</b>	<b>43.2</b>	<b>16</b>	<b>43.2</b>
Con ansiedad	0	0	2	5.4
Ansiedad psicossomática	0	0	3	8.1

Prueba de Chi2 con significancia asintótica de 0.005

Fuente: Propia

## Relación entre el clima organizacional y estrés laboral

Al relacionar las variables de clima organizacional y estrés laboral se encontró que no existe relación significativa entre dichas variables ( $p = 0.586$ ), (ver tabla 6).

Tabla 6: Relación entre Clima Organizacional y estrés laboral en los trabajadores de la UMF2 del IMSS de Progreso Yucatán.

Clima organizacional	Estrés laboral					
	Sin estrés		Estrés medio		Estrés grave	
	N	%	N	%	N	%
Muy bueno	7	18.9	0	0	<b>14</b>	<b>37.8</b>
Bueno	7	18.9	0	0	12	32.4
Aceptable	2	5.4	0	0	2	5.4

Prueba de Chi2 con significancia asintótica de 0.586.

Fuente: Propia

## Relación entre clima organizacional y estrés laboral, según turno.

No se detectó relación significativa entre las variables de clima organizacional y estrés laboral según turno, como puede observarse en la tabla 7.

Tabla 7. Relación entre clima organizacional y estrés laboral por turno en trabajadores de la UMF2 del IMSS de Progreso Yucatán.

Turno	Clima Organizacional	Estrés laboral						Significancia <i>P</i>
		Sin estrés		Estrés medio		Estrés grave		
		n	%	n	%	n	%	
Matutino	Muy Bueno	3	8.1	0	0	5	13.5	0.729
	Bueno	5	13.5	0	0	<b>6</b>	<b>16.2</b>	
Vespertino	Muy bueno	<b>4</b>	<b>10.8</b>	0	0	2	5.4	0.513
	Bueno	2	5.4	0	0	<b>4</b>	<b>10.8</b>	
	Aceptable	2	5.4	0	0	2	5.4	
Nocturno	Bueno	0	0	0	0	1	2.7	n/a
Jornada acumulada	Bueno	0	0	0	0	1	2.7	n/a

Fuente: Propia

Relación entre clima organizacional y estrés laboral en las variables biológicas y sociales.

No se encontró una relación significativa entre clima organizacional y estrés laboral en las variables de edad, antigüedad y por categoría en el trabajo ( $p > 0.05$ ).

## 17.-DISCUSIÓN

Evaluar el Clima Organizacional desde el punto de vista psicosocial presupone tomar en cuenta la dinámica relacional de las personas con el ambiente de trabajo, resaltando la importancia de factores cognitivos que influyen en los niveles de estrés del trabajador.<sup>30</sup> En salud pública la necesidad de incrementar la satisfacción de los trabajadores de las instituciones de salud con el servicio que se brinda, obliga a contar con métodos transformadores que permitan identificar todo lo que influye, de forma positiva o negativa, sobre el rendimiento de las personas en el trabajo.<sup>3</sup> En México, en una publicación en el 2017 reporta que de acuerdo con un estudio realizado por la firma Regus, el 75% de las personas que padecen estrés señala al entorno laboral como origen, cifra similar al caso de China (73%), seguida de lejos por los Estados Unidos de América con un 59%.<sup>16-17</sup>

En este estudio se encontró que la edad promedio fue de 37 años, con un rango de entre 20 a 55 años, lo que no difiere con los resultados obtenidos en el estudio realizado en el Hospital de las Fuerzas Armadas de Paraguay en el 2012, donde la edad promedio fue de 38 años, con rango de entre 23 y 65 años, estudio realizado con el personal que se encontraba en la clínica al momento y decidió firmar consentimiento informado<sup>6</sup> así también este promedio fue similar con lo reportado en el estudio de Clima Organizacional y Satisfacción laboral realizado en México en el 2009 donde la edad promedio fue de 35 años.<sup>32</sup>

Esto pudiera ser influenciado por la dinámica laboral del IMSS en Yucatán, donde la política de la empresa y del sindicato, consistente en que el personal de nuevo ingreso, que por lo general son jóvenes, se envíen a laborar en las clínicas periféricas de la capital, motivado por las solicitudes de cambio de adscripción del personal más antiguo, que por lo general vive en la Ciudad de Mérida o por movimientos escalafonarios del personal suplente a ocupar plazas desocupadas por jubilación. Esto motiva que, en las unidades periféricas del IMSS de la Ciudad de Mérida, como el caso de Progreso, siempre se encuentre con personal joven.

De la variable biológica sexo, se observó un ligero predominio en la distribución de mujeres y hombres, ( femenino 57% vs 43% ), similar a lo encontrado en otro estudio de clima laboral en instituciones de salud pública, al realizar el estudio en el hospital Cortázar en Guanajuato en el período de septiembre del 2010 a febrero del 2011, el cuál reportó una proporción de 53% de mujeres vs 47% de hombres,<sup>8</sup> esta tendencia también se reportó en el estudio de Clima Organizacional y Satisfacción Laboral realizado en México en el 2009 en donde un 58.3% fueron femeninas.<sup>32</sup> Caso similar a lo reportado en el estudio de realizado en Paraguay en el 2012 donde se encontró un 68% de trabajadoras femeninas, esto obedece a la tendencia general de la mayor participación femenina en las diferentes categorías de trabajo,<sup>6</sup> en el caso del IMSS, las plazas de Médico Familiar, enfermera e intendencia son ocupadas mayoritariamente por mujeres, también podría ser secundario a la mayor proporción de mujeres que deciden integrarse al ambiente laboral.



En la variable de categoría, predominó la de asistente médica 32.4% (12/37), a diferencia del estudio realizado en Paraguay en el 2012 donde predomina enfermería con una proporción del 48%, estudio realizado en hospital de las Fuerzas Armadas de Paraguay,<sup>6</sup> lo mismo se observó en el estudio de Clima Organizacional y satisfacción laboral realizado en México en el 2009 donde predominó el personal de enfermería con una proporción del 28.3% ,<sup>32</sup> a diferencia a lo encontrado en el estudio realizado en el Hospital en Cortázar Guanajuato en el periodo comprendido de septiembre del 2010 a febrero del 2011 donde predominó la categoría de médico, encontrando una proporción del 36% (20/56), estudio realizado al total de los trabajadores, similar al resultado obtenido en el Hospital Santa Cruz de Juventino Rosas Guanajuato cuya proporción en dicha categoría fue de 47% (37/79).<sup>8</sup> Es trascendental señalar que las categorías con mayor personal tuvieron mayor probabilidad de incluirse al estudio, la estructura de puestos de trabajo en la UMF2 Progreso, contempla igual proporción de enfermería y asistente médica, sin embargo, en este estudio, fueron las asistentes las aceptaron en mayor proporción.

La antigüedad laboral, se analizó por rangos de edad, siendo el rango de 0-7 años el cual predominó con un 70.3%, similar al estudio realizado en Paraguay en el 2012 donde la antigüedad fue en el 61%, menor a 10 años.<sup>6</sup> En el estudio de Clima Organizacional y Satisfacción laboral realizado en México en el 2009 la antigüedad en la institución presentó un promedio de 9.5 años.<sup>31</sup> Similar a los resultados obtenidos en el Hospital de Cortázar Guanajuato en el período de septiembre del 2010 al febrero del 2011 donde el promedio de antigüedad fue de 11 años, y en el Hospital de Santa Cruz de Juventino Rosas Guanajuato presentó una antigüedad promedio de 9 años.<sup>8</sup> Este intervalo de antigüedad laboral de 0 a 7 años, es compatible con la dinámica de contratación y distribución del personal en el instituto en la Delegación, Yucatán, donde las unidades de Medicina Familiar periféricas, son asignadas a personal de reciente ingreso.

El turno laboral más prevalente fue el matutino con 51.5% (19/37), seguido del turno vespertino con 43.2% (16/37), similar al estudio realizado en Paraguay en el 2012 con una proporción del 46% (104/226) para el turno matutino,<sup>6</sup> así como en el estudio realizado en el Hospital de Celaya Guanajuato en el periodo comprendido de septiembre del 2010 al febrero del 2011 donde se aplicaron encuestas en mayor proporción en el turno matutino con 63% (280/445), en el Hospital de Cortázar Guanajuato predominó el turno matutino con 43% (24/56) y en el de Santa Cruz de Juventino Rosas Guanajuato obteniendo una proporción de 40% (32/79) en el turno matutino.<sup>8</sup>

Esta distribución en la UMF2 Progreso se puede explicar por la prioridad que el Instituto les da a los servicios de consulta externa de Medicina Familiar en los turnos matutino y vespertino, contratando plantillas completas de trabajadores, concentrados en dichos turnos, los turnos nocturno y jornada acumula, funcionan con menos del 50% de personal ante la premisa de que la demanda del servicio es menor.

Se observa predominio de jornada laboral de 8 horas con una proporción de 67.6% (25/37). Esto puede deberse a que, en el Instituto, las diversas categorías tienen diferentes horas de jornada laboral, por ejemplo, los Médicos de la consulta de Medicina Familiar tienen jornada de 6 horas, y las enfermeras, médicos generales, servicios generales y administrativos tienen horarios de 8 horas y al ser mayor la proporción de estos trabajadores incluidos en el estudio, se explica la predominancia de dicha variable.

Se estudiaron los siguientes indicadores del EMCO: Satisfacción en el trabajo, motivación y esfuerzo y liderazgo de directivos donde se observa que se determinan como muy bueno. Seguido de los indicadores: autonomía, relación social, apoyo entre compañeros, consideración de directivos, beneficios y recompensas, con predominio de la percepción de bueno. En el estudio desarrollo y Validación de la Escala Multidimensional de Clima Organizacional (EMCO): Un Estudio Empírico con Profesionales de la Salud arrojó un predominio en los indicadores de bueno;<sup>28</sup> a diferencia del estudio realizado en el Hospital Central de las Fuerzas Armadas en Paraguay en el 2012 donde se estudió la satisfacción en las cuatro dimensiones del clima organizacional del personal del hospital Central de las Fuerzas Armadas, se observó que el 55% del personal declaró nivel de insatisfacción en la dimensión motivación, en la dimensión reciprocidad 53% y en participación 32%, además hubo un alto porcentaje de riesgo de insatisfacción (83%) en liderazgo y en participación (68%).<sup>6</sup> En un estudio realizado en México en el 2009 se obtuvo una satisfacción laboral con 56.4 puntos lo que representa la media de su escala, en este estudio correspondería a una satisfacción laboral calificada como bueno.<sup>32</sup> Lo anterior se traduce en que a mayor satisfacción laboral existe una mejor calificación de clima organizacional, esto se observó en la UMFNo.2 Progreso.

La percepción del Clima Organizacional tanto en el sistema individual, interpersonal y organizacional fue predominantemente bueno, similar al estudio desarrollo y Validación de la Escala Multidimensional de Clima Organizacional (EMCO).<sup>28</sup>

En 56.8 % (21/37) de los trabajadores de la UMF 2 del IMSS de Progreso Yucatán, se detectó con estratificación de estrés laboral grave, lo cual consideramos que se podría relacionar con afectaciones en la salud del trabajador, como la ansiedad, sin embargo, en este estudio no se encontró ( $p= 0.111$ ), lo cual pudiera hacer pensar que el estrés es producido solo por el trabajo y no por una personalidad ansiosa, lo cual se descartó al no encontrar asociación entre estrés laboral con el clima organizacional global ( $p= 0.722$ ), así como tampoco encontramos asociación entre estrés laboral y los tres subsistemas del clima organizacional (individual, interpersonal, organizacional). Lo que nos indica que a pesar de que un gran porcentaje de los trabajadores tengan estrés laboral, este no necesariamente se relaciona con la percepción del clima organizacional, sobre todo en ambientes como en la UMF2 Progreso donde la mayoría de los trabajadores lo perciben como bueno, por lo cual el estrés laboral de este grupo de trabajadores puede tener orígenes causales diferentes, tales como la distancia del lugar de su residencia al trabajo ya que muchos viven en la ciudad de Mérida, el predominio del género femenino, las cuales tienen otras responsabilidades para con su familia además del trabajo, entre otros, que pueden ser motivo para nuevos estudios, enfocados específicamente con el estrés laboral.

## 18.-CONCLUSIONES

El clima organizacional de los trabajadores de la Unidad Médica Familiar No 2 del Instituto Mexicano del Seguro Social de Progreso, Yucatán lo perciben en mayor proporción como bueno.

La percepción en los subsistemas individual, organizacional e interpersonal del Clima Organizacional de los trabajadores de la Unidad Médica Familiar No 2 del Instituto Mexicano del Seguro Social de Progreso Yucatán fue bueno.

Los trabajadores de la Unidad Médica Familiar No 2 del Instituto Mexicano del Seguro Social de Progreso Yucatán presentaron mayor prevalencia de estrés laboral grave.

Los trabajadores de la Unidad Médica Familiar No 2 del Instituto Mexicano del Seguro Social de Progreso Yucatán presentaron baja prevalencia de ansiedad.

El estrés laboral y la ansiedad en los en trabajadores de la Unidad Médica Familiar No 2 del Instituto Mexicano del Seguro Social de Progreso Yucatán, no se encuentran asociados.

El Clima Organizacional y estrés laboral en trabajadores de la Unidad Médica Familiar No 2 del Instituto Mexicano del Seguro Social de Progreso Yucatán, no se encuentran asociados.

## 19.- BIBLIOGRAFÍA

- 1.- Moreno O. Tesis. “Causas, impacto del estrés sobre la salud y desempeño. Propuesta de atenuación en trabajadores de una institución bancaria”. Instituto Politécnico Nacional, México, D.F. 2012: 20,31, 38-41.
- 2.- Carreño S, Medina M, et al. Características organizacionales, estrés y consumo de alcohol en trabajadores de una empresa textil mexicana. *Salud mental* 2006; 29 (4):65.
- 3.- Segredo A, García A, et al. Enfoque sistémico del clima organizacional y su aplicación en salud pública. *Revista Cubana de Salud Pública* 2015;(41) 1:115-118
- 4.- Varela O., Puhl S., Izcurdia M. Clima laboral en el poder judicial y su incidencia en la salud mental de los profesionales que allí se desempeñan. *Anuario de investigaciones. Universidad Autónoma de Buenos Aires, Argentina*, 2012; 19(1): 179.182.
- 5.-Fuerzas Armadas de Paraguay. Memorias del instituto de investigación de ciencias de la salud. *Asunción Paraguay*, 2014; 12(1):14-25
- 6.-Manosalvas C., Manosalvas L. Nieves J. El clima organizacional y la satisfacción laboral: un análisis cuantitativo riguroso de su relación. *Revista de la escuela de administración. Esmeraldas Ecuador*, 2015; 26:5-13.
- 7.- López F., Casique A. Estudio de clima laboral en instituciones de salud pública. *Instituto Tecnológico de Celaya Guanajuato*, 2011: 2-20.
- 8.- Peña R., Hernández D., Luz A., et. al. Clima organizacional de equipos directivos y su relación con los resultados en la atención a la salud. *Revista de salud pública. México*, 2015; 56(6): 528-535.
- 9.- Fernández R, Cobos P, et al. Evaluación de Clima Organizacional en un centro de rehabilitación especial y de educación especial. *Revista Cubana de Salud Pública*, 2015;41 (4): 595.
- 10.- Piña E. Clima organizacional y satisfacción laboral: diagnóstico y plan de acción en una organización de servicios. Tesis, Universidad Autónoma de Yucatán, 2014.
- 11.- Canal endémico de la Dirección de la UMF2 Progreso Yucatán.
- 12.- Ortiz G. El estrés laboral de los profesionales de la salud y la relación con el clima organizacional en el hospital Dr. Eduardo Montenegro de Chillanes, provincia de Bolivar. Tesis. *Guayaquil, Ecuador*, 2016:6-29.

- 13.- Pulido M., Vera L. En el sistema capitalista los individuos viven para trabajar, no trabajan para vivir. *Semanario de la UAM* 2013; XIX (22):4.
- 14.- Instituto Nacional de Salud Pública, Los riesgos del estrés laboral para la salud. México: Instituto Nacional de Salud Pública; 2015.
- 15.- Rodríguez L. El embarazo y el ambiente laboral de la mujer en Puerto Rico. *Revista de derecho Puerto Rico*, 2010; 50:69.
- 16.- Estrés laboral. Info. (01 de enero del 2016). Estrés laboral. Info. Recuperado el 15 de abril del 2017 de <http://www.estreslaboral.info/estrés-laboral-en-mexico-htm>
- 17.- García J. Tesis. Estudio del estrés laboral en el personal administrativo y trabajadores de la Universidad de Cuenca. Cuenca 2015. Facultad de ciencias químicas. Cuenca-Ecuador 2016:10.
- 18.- Leal M, Alcocer M. Estrés en el trabajo y exigencias laborales según el tipo de contrato en una organización del ramo automotriz. *Semanario de la UAM* 2011:53.
- 19.- López F., Casique A., Díaz B. Estudio de clima laboral en instituciones de salud pública. Universidad politécnica de Guanajuato, 2010: 3.
- 20.- Olaz A. El clima laboral en cuestión. Revisión bibliográfico-descriptiva y aproximación a un modelo explicativo multivariable. *Aposta, revista de ciencias sociales* 2013; 56:15-20.
- 21.- Anzures R, Chávez V, et al. *Medicina Familiar*. 2ª ed. México. Editorial Corinter. 2013:685-687.
- 22.- Juárez S. Clima organizacional y satisfacción laboral. *Revista Médica del Instituto Mexicano del Seguro Social*. México, 2012; 50 (3): 307- 314.
- 23.- Farfán M. Tesis. Relación del clima laboral y síndrome de Burnot en docentes de educación secundaria en centros educativos estatales y particulares. Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima-Perú 2009: 21-52.
- 24.- Castro A., Cosgaya B., Sosa W., Cajún J. Diseño de estrategias para el fortalecimiento del clima organizacional del IMSS, UMF No2 como seguimiento a la aplicación del cuestionario ECCO 2016. Instituto tecnológico superior de Champotón, Campeche, México, 2017; 11: 16-24.
- 25.- Ortiz P, Cruz L. Estudio sobre clima y satisfacción laboral en una empresa comercializadora. *Psicología para América Latina* 2008; 13:3-5.

- 26.- Sánchez F. Estrés laboral, satisfacción en el trabajo y bienestar psicológico en trabajadores de una industria cerealera. Tesis. Universidad abierta interamericana. Rosario Argentina, 2011:25,59.
- 27.- Patlan J, Flores R. Desarrollo y validación de la escala multidimensional de clima organizacional (EMCO): Un estudio empírico con profesionales de la salud.
- 28.- García M. Gil M. El estrés en el ámbito de los profesionales de la salud. Universidad de Lima, Perú, 2016: 17.
- 29.- Servicio andaluz de salud, consejería de salud (16 de abril del 2017). Recuperado 14 de junio del 2017 de [http://www.hvn.es/enfermeria/ficheros/escala\\_de\\_ansiedad\\_de\\_hamilton.pdf](http://www.hvn.es/enfermeria/ficheros/escala_de_ansiedad_de_hamilton.pdf)
- 30.- Cruz S., Souza S., Nascimento K., et al. Clima organizacional y estrés laboral en funcionarios técnico-administrativos universitarios. Revista alternativas en psicología. Paraíba Brasil, 2018; 38:66.
- 31.- Rosero R, Bermúdez J, Gómez G. et al. Análisis psicométrico del cuestionario de Clima Laboral de la Fuerza Aérea Colombiana. Colombia, 2012; 8 (2):273-274.
- 32.- García G. Clima Organizacional: Hacia un Nuevo Modelo. Universidad Pontificia Boliviana Seccional. Bucaramanga Colombia; 172-173.
- 33.- Estrés laboral. Info. (15 de mayo del 2017). Recuperado el 20 de junio del 2017 de <http://www.estreslaboral.info/test-de-estres-laboral.html>

## 21. ANEXOS

Anexo 1

	<b>INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL UNIDAD DE EDUCACIÓN, INVESTIGACIÓN Y POLÍTICAS DE SALUD COORDINACIÓN DE INVESTIGACIÓN EN SALUD CARTA DE CONSENTIMIENTO INFORMADO (ADULTOS)</b>
<b>CARTA DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPACIÓN EN PROTOCOLOS DE INVESTIGACIÓN</b>	
Nombre del estudio:	Asociación entre Clima Organizacional y estrés laboral
Patrocinador externo (si aplica):	Ninguno
Lugar y fecha:	Progreso Yucatán, del 01 de julio – 31 de agosto del 2017.
Número de registro:	R-2017-3202-48
Justificación y objetivo del estudio:	Este trabajo tiene como propósito determinar la asociación entre Clima Organizacional y estrés laboral mediante escalas aplicadas a los trabajadores para valorar la calidad de vida del trabajador.
Procedimientos:	Aplicación de hoja de recolección de datos biológicos y sociales, aplicación de la versión corta de la escala de EMCO de Gómez y Vicario, aplicación de Test de estrés laboral adaptado del cuestionario de problemas psicosomáticos, y aplicación de la escala de ansiedad de Hamilton para percibir ansiedad.
Posibles riesgos y molestias:	Ninguno.
Posibles beneficios que recibirá al participar en el estudio:	Determinar la presencia de estrés laboral y de ansiedad.
Información sobre resultados y alternativas de tratamiento:	El investigador responsable se ha comprometido a darme información oportuna sobre cualquier procedimiento alternativo adecuado que pudiera ser ventajoso para mi tratamiento
Participación o retiro:	Entiendo que conservo el derecho de retirarme del estudio en cualquier momento que lo considere conveniente.
Privacidad y confidencialidad:	El investigador Responsable me ha dado seguridades de que no se me identificará en las presentaciones o publicaciones que deriven de este estudio y de que los datos relacionados con mi privacidad serán manejados en forma confidencial.
En caso de colección de material biológico (si aplica):	
<input type="checkbox"/>	No autoriza que se tome la muestra.
<input type="checkbox"/>	Si autorizo que se tome la muestra solo para este estudio.
<input type="checkbox"/>	Si autorizo que se tome la muestra para este estudio y estudios futuros.
Disponibilidad de tratamiento médico en derechohabientes (si aplica):	No aplica
Beneficios al término del estudio:	Determinar presencia de estrés.
En caso de dudas o aclaraciones relacionadas con el estudio podrá dirigirse a:	
Investigador Responsable:	Dra. Daffne Isabel Poot López
Colaboradores:	Asesor: M. en C. Dr. José Feliciano Novelo Tec.
En caso de dudas o aclaraciones sobre sus derechos como participante podrá dirigirse a: Comisión de Ética de Investigación de la CNIC del IMSS: Avenida Cuauhtémoc 330 4° piso Bloque “B” de la Unidad de Congresos, Colonia Doctores. México, D.F., CP 06720. Teléfono (55) 56 27 69 00 extensión 21230, Correo electrónico: <a href="mailto:comision.etica@imss.gob.mx">comision.etica@imss.gob.mx</a>	
_____ Nombre y firma del sujeto	_____ Nombre y firma de quien obtiene el consentimiento
Testigo 1 _____ Nombre, dirección, relación y firma	Testigo 2 _____ Nombre, dirección, relación y firma
Este formato constituye una guía que deberá completarse de acuerdo con las características propias de cada protocolo de investigación, sin omitir información relevante del estudio	
<b>Clave: 2810-009-013</b>	



Anexo 2



**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO  
FACULTAD DE MEDICINA**



**DIVISIÓN DE ESTUDIOS DE POSGRADO  
SUBDIVISION DE MEDICINA FAMILIAR**

**INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL**

**FORMATO RECOLECCIÓN DE DATOS PARA EL ESTUDIO DE ASOCIACIÓN ENTRE CLIMA ORGANIZACIONAL Y ESTRÉS LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE LA UMF No 2 DE PROGRESO, YUCATÁN**

<b>EDAD</b>	<b>GÉNERO</b>
	MASCULINO    FEMENINO
<b>CATEGORIA</b>	<b>TURNO</b>
	MATUTINO    VESPERTINO    NOCTURNO    FIN DE SEMANA
<b>ANTIGÜEDAD EN LA CLÍNICA</b>	<b>JORNADA LABORAL</b>
>5 AÑOS    <5 AÑOS	8 HORAS    6 HORAS    12 HORAS    40 HORAS

Fuente: Propia

### Anexo 3

#### Escala multidimensional de clima organizacional (EMCO) de Gómez y Vicario.

Contestar de acuerdo con la frecuencia con que se presenta en cada caso de acuerdo a la escala de respuesta tipo likert de seis opciones: 0= NS o NC: no sabe o no conoce, 1 = N: nunca; 2 = CN: casi nunca; 3 = AV: a veces; 4 = CS: casi siempre; 5 =S: siempre.

Reactivos	0=NS o NC	1= N	2= CN	3= AV	4= CS	5= S
1. Los trabajadores se sienten satisfechos con sus actividades.						
2. Los trabajadores se sienten realizados en su trabajo.						
3. Dentro de la organización los trabajadores disfrutan realizar sus actividades.						
4. Los trabajadores realizan con desagrado sus actividades.*						
5. Los trabajadores gozan de libertad para elegir cómo hacer sus actividades.						
6 Cada trabajador es libre respecto a la forma de solucionar los problemas relacionados con sus actividades.						
7. A cada trabajador se le brinda la oportunidad de proponer la forma en que desea realizar sus actividades.						
8. Los trabajadores se llevan bien entre ellos.						
9. En la organización hay compañerismo entre los trabajadores.						
10. Existe confianza entre los compañeros para platicar cualquier tipo de problema.						
11. Cuando se incorpora un nuevo empleado, los trabajadores de inmediato lo integran al grupo.						
12. Los trabajadores dentro de la organización se sienten parte de un mismo equipo.						
13. En mi trabajo se unen esfuerzos cuando surgen problemas laborales.						
14. En la organización la unión entre compañeros propicia un ambiente agradable.						
15. El director trata a su personal de la manera más humana posible.						
16. El trato de los superiores hacia sus trabajadores es con respeto.						
17. Los directivos dan apoyo a su personal en la realización de sus actividades.						
18. El jefe trata con indiferencia a su personal.*						
19. Dentro de la organización el jefe trata a los empleados de manera deshumanizada.*						
20. La organización emplea incentivos para que los trabajadores realicen mejor sus actividades.						
21. Todos los trabajadores dentro de la organización tienen posibilidades de ser beneficiados por su trabajo						
22. La organización otorga estímulos a los trabajadores para mejorar su desempeño.						
23. Existen distintas formas de recompensar a los trabajadores.						
24. Cada trabajador realiza sus actividades con entusiasmo.						
25. Los trabajadores muestran agrado en realizar sus tareas.						
26. Los trabajadores brindan su mejor esfuerzo en la realización de su trabajo.						
27. El jefe mantiene una actitud abierta para recibir propuestas relacionadas al trabajo.						
28. En la organización todos los empleados reciben apoyo del jefe en la realización de las tareas.						
29. Al jefe se le dificulta guiar a su personal para que estos cumplan con los objetivos de la organización.*						

Nota: \*reactivos inversos

Descripción de la escala multidimensional de Clima Organizacional (E.M.C.O.) de Gómez y Vicario.

Subsistema	Dimensión	Definición Conceptual
Sistema Individual	Satisfacción de los trabajadores	Grado en que los trabajadores perciben que son reconocidos por su trabajo y si estos se sienten satisfechos con el logro de las metas y objetivos en el trabajo, como resultado de un ambiente agradable y de satisfacción para el trabajo. <sup>27</sup>
	Autonomía en el trabajo	Grado en que los trabajadores perciben sentirse independientes en su trabajo y tienen la libertad de elegir y decidir la forma más conveniente de realizar sus actividades en el trabajo. <sup>27</sup>
Sistema Interpersonal	Relaciones sociales entre los miembros de la organización	Grado en que los trabajadores perciben el trabajo con sus compañeros bajo una atmósfera amistad y camaradería y en el cual existe una buena comunicación para realizar el trabajo en equipo. <sup>27</sup>
	Unión y apoyo entre los compañeros de trabajo	Grado de comunicación, compromiso e integración que existe entre los miembros de la organización. Así como la percepción que tienen los trabajadores de recibir apoyo y ayuda de sus compañeros, favoreciendo el sentimiento de trabajo en equipo. <sup>27</sup>
Sistema Organizacional	Consideración de directivos	Grado en que los trabajadores perciben que su Organizacional superior otorga apoyo a los trabajadores, se dirige y comunica con respeto y amabilidad con sus subordinados y les brinda el trato más humano posible. <sup>27</sup>
	Beneficios y recompensas	Grado en que los trabajadores perciben que la organización busca retribuir el trabajo por medio de estímulos y recompensas tales como incremento de salarios, vacaciones, incentivos, bonos y demás premios que hacen hacer sentir satisfecho al trabajador, así como obtener reconocimiento por la calidad de su trabajo realizado. <sup>27</sup>
	Motivación y esfuerzo	Grado en que los trabajadores son alentados por la organización y las condiciones que hacen que los trabajadores trabajen intensamente. Estos aspectos se reflejan en que el trabajador se siente responsable de realizar su trabajo, se siente comprometido con su trabajo y se preocupa por la calidad de sus actividades, por lo cual busca esforzarse dentro de su trabajo. <sup>27</sup>
	Liderazgo de directivos	Grado en el que los trabajadores perciben un manejo inteligente, responsable y alentador por parte de sus superiores, en cómo la capacidad de toma de decisiones y el don de mando influye en el desarrollo de las actividades de los trabajadores. <sup>27</sup>

Procedimiento para la medición de la escala multidimensional del clima organizacional (E.M.C.O) de Gómez y Vicario.

El instrumento cuenta con escala de respuesta de tipo likert de 5 opciones: nunca- N; casi nunca- CN; a veces - AV; casi siempre - CS; siempre – S, <sup>27</sup> a la cual se agregó la respuesta de no sabe o no conoce el tema- NS. <sup>30</sup>

Para obtener la calificación del clima laboral se otorgó una valoración numérica a cada opción de respuesta cualitativa, quedando una escala de respuesta tipo Likert de 1 a 5, <sup>27</sup> a la que se adicionó 0= NS; <sup>31</sup>siendo asignados de la siguiente forma de acuerdo con la frecuencia que se presentan en cada caso: 0= no sabe o no conoce el tema, 1 = nunca; 2 = casi nunca; 3 = a veces; 4 = casi siempre; 5 = siempre. <sup>28</sup> En la valoración cuantitativa debe haber correspondencia con la direccionalidad de la afirmación. <sup>31</sup>

Al observar la similitud de la evaluación acerca del análisis psicométrico del cuestionario de Clima Laboral realizado en la Fuerza Aérea Colombiana, con la de la escala multidimensional de clima organizacional de Gómez y Vicario, se decide calificar cada dimensión y subdivisión de Clima Organizacional de acuerdo a la siguiente fórmula:

$$CO = \frac{\sum PiF}{PMEF} * 100$$

Donde,  $\sum PiF$  es la sumatoria de las puntuaciones obtenidas en cada ítem de la dimensión y PMEF es la puntuación máxima esperada en cada dimensión. <sup>31</sup>

La calificación global del Clima Organizacional se obtuvo de la siguiente fórmula:

$$CO = \frac{\sum Pi}{PME} * 100$$

Donde,  $\sum Pi$  es la sumatoria de las puntuaciones obtenidas en cada ítem y

PME es la puntuación máxima esperada en todo el instrumento.

El resultado final se da en porcentaje, cuya interpretación se agrupa en categorías: Fortaleza puntuaciones igual o superior al 80%; <sup>31</sup> con categoría de clima organizacional Muy Bueno (80-100). <sup>33</sup> Oportunidades de mejora correspondiente a las puntuaciones entre 60% y 79% <sup>26</sup> clima organizacional Bueno (60-79). <sup>32</sup> Y las puntuaciones inferiores al 60% consideradas como debilidades. <sup>31</sup> Clima organizacional regular o aceptable (46-59), clima laboral crítico (30-45), clima laboral tóxico (1-29).

Basado en la calificación del cuestionario de clima laboral de la Fuerza Aérea Colombiana; <sup>31</sup> y en parte del modelo de riesgos y Clima Organizacional. <sup>32</sup>

#### Anexo 4

### Test de estrés laboral adaptado del Cuestionario de Problemas Psicosomáticos, (C.P.P.)

#### Instrucciones:

A continuación se muestran 12 ítems que muestran diferentes síntomas psicossomáticos. Poda cada uno de ello, señale con un círculo en qué grado los ha experimentado durante los últimos 3 meses, siendo: 1- Nunca, 2- Casi nunca, 3- Pocas veces, 4- Algunas veces, 5- Con relativa frecuencia y 6 con mucha frecuencia.

1. Imposibilidad de conciliar el sueño.	1	2	3	4	5	6
2. Jaquecas y dolores de cabeza.	1	2	3	4	5	6
3. Indigestiones o molestias gastrointestinales.	1	2	3	4	5	6
4. Sensación de cansancio extremo o agotamiento.	1	2	3	4	5	6
5. Tendencia de comer, beber o fumar más de lo habitual.	1	2	3	4	5	6
6. Disminución del interés sexual.	1	2	3	4	5	6
7. Respiración entrecortada o sensación de ahogo.	1	2	3	4	5	6
8. Disminución del apetito.	1	2	3	4	5	6
9. Temblores musculares (por ejemplo tics nerviosos o parpadeos).	1	2	3	4	5	6
10. Pinchazos o sensaciones dolorosas en distintas partes del cuerpo.	1	2	3	4	5	6
11. Tentaciones fuertes de no levantarse por la mañana.	1	2	3	4	5	6
12. Tendencias a sudar o palpitaciones.	1	2	3	4	5	6

## Descripción y procedimiento de medición del test de estrés laboral adaptado del Cuestionario de Problemas Psicosomáticos, (C.P.P.)

El Cuestionario de Problemas Psicosomáticos ó CPP nos permite conocer en qué grado el trabajador padece síntomas asociados al estrés.<sup>33</sup> Éste sencillo test nos permitirá hacer una estimación del nivel de estrés sufrido por el trabajador. Se trata de la adaptación española de Hock de 1988, realizada por García-Izquierdo et al. en 1993. Consiste en un total de 12 ítems en los que se describen los síntomas más habituales asociados al estrés y en los que el trabajador debe señalar la frecuencia con que se han manifestado durante los últimos 3 meses.<sup>33</sup>

### Corrección de test

La suma de todas las respuestas puede tomar un valor comprendido entre 12 (No existe síntoma alguno de estrés) y 72 (nivel de estrés máximo). El punto medio se establece en 42 puntos. No obstante, dicha valoración es demasiado simplista, siendo conveniente prestar atención a cualquier valoración de un ítem entre 4 y 6, especialmente si se da en 2 o más ítems de un mismo trabajador, lo que podría ser un claro indicativo de situaciones de estrés graves.<sup>33</sup>

## Anexo 5

### Escala de ansiedad de Hamilton.

SÍNTOMAS DE LOS ESTADOS DE ANSIEDAD: 0= Ausente, 1= Leve, 2= Moderado, 3= Grave, 4= Muy grave/ Incapacitan

1. Estado de ánimo ansioso. Preocupaciones, anticipación de lo peor, aprensión (anticipación temerosa), irritabilidad	0	1	2	3	4
2. Tensión. Sensación de tensión, imposibilidad de relajarse, reacciones con sobresalto, llanto fácil, temblores, sensación de inquietud	0	1	2	3	4
3. Temores: A la oscuridad, a los desconocidos, a quedarse solo, a los animales grandes, al tráfico, a las multitudes	0	1	2	3	4
4. Insomnio: Dificultad para dormirse, sueño interrumpido, sueño insatisfactorio y cansancio al despertar	0	1	2	3	4
5. Intelectual (cognitivo): Dificultad para concentrarse, mala memoria	0	1	2	3	4
6. Síntomas somáticos generales (musculares): Dolores y molestias musculares, rigidez muscular, contracciones musculares, sacudidas clónicas, crujir de dientes, voz temblorosa	0	1	2	3	4
7. Síntomas somáticos generales (sensoriales) :Zumbidos de oídos, visión borrosa, sofocos y escalofríos, sensación de debilidad, sensación de hormigueo	0	1	2	3	4
8. Síntomas cardiovasculares. Taquicardia, palpitaciones, dolor en el pecho, latidos vasculares, sensación de desmayo, extrasístole	0	1	2	3	4
9. Síntomas respiratorios: Opresión o constricción en el pecho, sensación de ahogo, suspiros, disnea.	0	1	2	3	4
10. Síntomas gastrointestinales.: Dificultad para tragar, gases, dispepsia: dolor antes y después de comer, sensación de ardor, sensación de estómago lleno, vómitos acuosos, vómitos, sensación de estómago vacío, digestión lenta, borborigmos (ruido intestinal), diarrea, pérdida de peso, estreñimiento.	0	1	2	3	4
11. Síntomas genitourinarios : Micción frecuente, micción urgente, amenorrea, menorragia, aparición de la frigidez, eyaculación precoz, ausencia de erección, impotencia	0	1	2	3	4
12. Síntomas autónomos. Boca seca, rubor, palidez, tendencia a sudar, vértigos, cefaleas de tensión, piloerección (pelos de punta)	0	1	2	3	4
13. Comportamiento en la entrevista (general y fisiológico): Tenso, no relajado, agitación nerviosa: manos, dedos cogidos, apretados, tics, enrollar un pañuelo; inquietud; pasearse de un lado a otro, temblor de manos, ceño fruncido, cara tirante, aumento del tono muscular, suspiros, palidez facial. Tragar saliva, eructar, taquicardia de reposo, frecuencia respiratoria por encima de 20 res/min, sacudidas enérgicas de tendones, temblor, pupilas dilatadas, exoftalmos (proyección anormal del globo del ojo), sudor, tics en los párpados	0	1	2	3	4

## Descripción y medición de la escala de ansiedad de Hamilton

Población diana: Población general.

Se trata de una escala heteroadministrada por un clínico tras una entrevista. El entrevistador puntúa de 0 a 4 puntos cada ítem, valorando tanto la intensidad como la frecuencia del mismo. Se pueden obtener, además, dos puntuaciones que corresponden a ansiedad psíquica (ítems 1, 2, 3, 4, 5, 6 y 14) y a ansiedad somática (ítems 7, 8, 9, 10, 11, 12 y 13). Es aconsejable distinguir entre ambos a la hora de valorar los resultados de la misma. No existen puntos de corte. Una mayor puntuación indica una mayor intensidad de la ansiedad. Es sensible a las variaciones a través del tiempo o tras recibir tratamiento.<sup>29</sup>

Instrucciones para el profesional Seleccione para cada ítem la puntuación que corresponda, según su experiencia. Las definiciones que siguen al enunciado del ítem son ejemplos que sirven de guía. Marque en el casillero situado a la derecha la cifra que defina mejor la intensidad de cada síntoma en el paciente. Todos los ítems deben ser puntuados.<sup>29</sup>