



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

Efecto del clima organizacional en el estrés laboral, síntomas y trastornos psicossomáticos y en la satisfacción laboral en una muestra de trabajadores mexicanos.

**TESIS**

QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE:  
LICENCIADO EN PSICOLOGÍA

PRESENTA:

**García Camacho Julio César**

DIRECTORA DE TESIS: Patlán Pérez Juana

REVISOR DE TESIS: Uribe Prado Jesús Felipe



Ciudad Universitaria, CDMX, 2020.



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.

# ÍNDICE

RESUMEN .....	5
INTRODUCCIÓN .....	6
CAPÍTULO 1: SALUD OCUPACIONAL .....	9
1.1 Conceptualización de la salud ocupacional .....	9
1.2 Objetivos de la salud ocupacional.....	10
1.3 Psicología de la salud ocupacional.....	12
1.4 Factores y riesgos psicosociales en el trabajo.....	14
CAPÍTULO 2: ESTRÉS Y ESTRÉS LABORAL.....	27
2.1 Estrés.....	27
2.1.1 Conceptualización de estrés.....	28
2.1.2 Tipos de estrés .....	32
2.1.3 Fases del estrés .....	36
2.1.4 Causas y consecuencias del estrés.....	38
2.2 Estrés laboral .....	46
2.2.1 Conceptualización de estrés laboral .....	47
2.2.2 Teorías y Modelos del estrés laboral .....	50
2.2.3 Síntomas del estrés laboral .....	60
2.2.4 Medición del estrés laboral .....	61
2.2.5 Causas y consecuencias del estrés laboral .....	72
2.2.6 Prevalencia del estrés laboral.....	81
2.3 Estrés laboral y su relación con síntomas y trastornos psicossomáticos.....	84
2.4 Estrés laboral y su relación con variables sociodemográficas .....	89
2.5 Estrés laboral y su relación con la satisfacción laboral .....	92
CAPÍTULO 3: CLIMA ORGANIZACIONAL .....	97
3.1 Conceptualización de clima organizacional .....	97
3.2 Clima y cultura organizacional .....	107
3.3 Teorías y Modelos de clima organizacional .....	110
3.4 Tipos de clima organizacional.....	113
3.5 Dimensiones del clima organizacional .....	118

3.6 Medición del clima organizacional .....	123
3.7 Factores que influyen en el clima organizacional.....	127
3.8 Causas y consecuencias del clima organizacional .....	130
3.9 Clima organizacional y su relación con el estrés laboral.....	131
3.10 Clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral.....	132
<b>CAPÍTULO 4: SATISFACCIÓN LABORAL .....</b>	<b>138</b>
4.1 Conceptualización de la satisfacción laboral.....	138
4.2 Necesidades, motivación y satisfacción laboral .....	144
4.3 Teorías y Modelos de la satisfacción laboral .....	145
4.4 Medición de la satisfacción laboral .....	152
4.5 Factores que influyen en la satisfacción laboral.....	155
4.6 Dimensiones de la satisfacción laboral .....	158
4.7 Causas y consecuencias de la satisfacción laboral .....	160
<b>CAPÍTULO 5: MÉTODO.....</b>	<b>165</b>
5.1 Planteamiento del problema .....	165
5.2 Pregunta de investigación.....	167
5.3 Objetivos de la investigación.....	167
5.4 Justificación de la investigación .....	168
5.5 Hipótesis .....	169
5.6 Tipo y diseño de la investigación .....	169
5.7 Variables .....	170
5.8 Técnicas e instrumentos de medición .....	172
5.9 Población y muestra .....	175
5.10 Contexto.....	175
5.11 Procedimiento .....	176
5.12 Análisis de datos .....	176
<b>CAPÍTULO 6: RESULTADOS .....</b>	<b>177</b>
6.1 Características de la muestra .....	177
6.2 Confiabilidad de los instrumentos de medición .....	180
6.3 Resultados descriptivos por variable .....	187
6.4 Correlaciones entre variables .....	195

6.5 Efecto del clima organizacional en la satisfacción laboral.....	211
6.6 Efecto del clima organizacional en el estrés laboral .....	214
6.7 Efecto del estrés laboral en la satisfacción laboral .....	218
6.8 Efecto del clima organizacional en el estrés laboral y en la satisfacción laboral	221
DISCUSIÓN .....	231
CONCLUSIONES.....	238
LIMITACIONES, RECOMENDACIONES Y SUGERENCIAS.....	242
REFERENCIAS.....	244
ANEXOS .....	255

## RESUMEN

El objetivo de la presente investigación fue identificar la relación entre el clima organizacional, el estrés laboral y la satisfacción laboral en una muestra de trabajadores mexicanos. Para ello, se realizó una investigación de tipo descriptivo, con el fin de conocer los niveles de estrés laboral, así como la percepción del clima organizacional y de la satisfacción laboral; de corte trasversal, es decir, se realizó una sola medición en el tiempo, *ex-post facto*, porque se tomó en consideración la experiencia laboral con la que contaban los trabajadores para poder participar; y correlacional, con el propósito de conocer la relación entre las variables y obtener una explicación causal de las posibles asociaciones multivariadas entre el clima organizacional y el estrés laboral con la satisfacción laboral. La muestra se conformó por 100 empleados pertenecientes a organizaciones públicas y privadas.

Las variables estudiadas son multifactoriales, para determinar el clima organizacional se utilizó la Escala Multidimensional de Clima Organizacional (EMCO) (Patlán y Flores, 2013), para la medición del estrés laboral se utilizó la Escala Demanda-Control-Apoyo (EDCA) construida con base en el modelo de Karasek de 1998 y finalmente, para la medición de la satisfacción laboral se utilizó el Job Descriptive Index (JDI) (Smith, Kendall y Hulin, 1985).

Respecto a los resultados, el clima organizacional se correlaciona significativamente con el estrés laboral y con la satisfacción laboral, por lo cual, la percepción favorable del clima organizacional es indispensable para lograr los objetivos planteados en las organizaciones. Los trabajadores que perciben el clima organizacional favorable muestran una tendencia a aumentar su productividad, en contraste, los trabajadores que perciben el clima organizacional desfavorable (se muestran insatisfechos y/o estresados), generan consecuencias negativas en las organizaciones, experimentando problemas en su salud física, psicológica y social.

**Palabras clave:** Salud Ocupacional, Clima Organizacional, Estrés Laboral, Satisfacción Laboral.

## INTRODUCCIÓN

En la actualidad la salud física y mental de los trabajadores es un tema fundamental en las organizaciones, es importante considerar factores como el clima organizacional, el estrés laboral y la satisfacción laboral, debido a que son fenómenos que impactan directamente en la salud de los trabajadores, así como en su productividad y consecuentemente en los resultados de las organizaciones.

Es por esa razón que se han realizado investigaciones en las organizaciones, demostrado la existencia de una correlación significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral. El clima organizacional influye directamente en la satisfacción de los individuos, es fundamental identificar los factores del clima organizacional que impactan positivamente en los trabajadores con el propósito de contribuir en su satisfacción laboral.

Por otro lado, el estrés laboral representa uno de los problemas más relevantes en las organizaciones, teniendo consecuencias importantes en la salud de los trabajadores y un impacto significativo en el desempeño laboral. De acuerdo con un estudio realizado en 2015 por la Organización Mundial de la Salud (OMS), México ocupa el primer lugar en estrés laboral, debido a que un 75% de los trabajadores lo padecen. El estrés laboral genera el 25% de los 75,000 infartos registrados cada año en nuestro país (OMS, en Alcántara, 2015).

Asimismo, la satisfacción laboral es un factor ampliamente estudiado por la Psicología Organizacional, se asume que la satisfacción laboral de los trabajadores afecta la productividad de las organizaciones, por lo cual, mantener un nivel favorable de satisfacción beneficia a los empleados y a los empleadores. En las organizaciones se podrían evitar costos de reclutamiento, selección de nuevo personal y capacitación, principalmente, generando niveles óptimos de productividad. Los trabajadores satisfechos pueden mejorar su calidad de vida dentro y fuera de las organizaciones.

Es por ello, que la presente investigación surge del interés por conocer la percepción del clima organizacional de los trabajadores, el objetivo es determinar el

efecto que tiene el clima organizacional en los niveles de estrés laboral, así como en la percepción de la satisfacción laboral en una muestra de trabajadores mexicanos. Se realizó la revisión bibliográfica acorde a las variables de interés, en México no existen investigaciones que correlacionen simultáneamente las variables, esta investigación aporta estadística actual y novedosa de la problemática.

Investigaciones previas determinan la existencia de correlaciones estadísticamente significativas entre las variables previamente señaladas. En la presente investigación se empleó el Análisis de Ecuaciones Estructurales con la intención de determinar la existencia de correlaciones multivariadas, funcionando el clima organizacional como variable independiente, el estrés laboral como variable dependiente e independiente simultáneamente y la satisfacción laboral como variable dependiente.

El análisis permitió identificar correlaciones estadísticamente significativas entre el clima organizacional, el estrés laboral y la satisfacción laboral. Los trabajadores que perciben el clima organizacional favorable experimentan niveles bajos de estrés y simultáneamente niveles elevados de satisfacción laboral. En contraparte, aquellos que perciben el clima organizacional desfavorable, experimentan niveles elevados de estrés laboral a la par de niveles bajos de satisfacción laboral.

En los capítulos 1, 2, 3 y 4 se realizó la revisión a la literatura en torno a las variables fundamentales de la presente investigación con la intención de dilucidar sus antecedentes, conceptualización, dimensiones, causas y consecuencias. Asimismo, se presentan los métodos empleados en su medición y las teorías y modelos desarrollados por diversos autores.

En el capítulo 5 se describe detalladamente el método empleado en la presente investigación con la intención de determinar la relación entre las variables previamente señaladas, así como el procedimiento empleado para recolectar los datos y el análisis estadístico implementado para conocer los resultados del proyecto.



En el capítulo 6 se describen los resultados obtenidos. Los resultados determinan la existencia de correlaciones estadísticamente significativas entre las variables de clima organizacional, estrés laboral y satisfacción laboral estudiadas en la presente investigación en una muestra de trabajadores mexicanos.

Finalmente se presenta la discusión de la presente investigación, comparando los resultados obtenidos con investigaciones previas, se presentan las conclusiones a las que se llegaron después de haber realizado esta investigación, así como las limitaciones y recomendaciones con la intención de aportar a futuras investigaciones.

## **CAPÍTULO 1: SALUD OCUPACIONAL**

En el presente capítulo se desarrollará el tema de la Salud Ocupacional con la finalidad de definir el concepto a través de diferentes autores e investigaciones publicadas, abordando los objetivos con los que cumple la salud ocupacional, así como su relación con la psicología a través de la psicología de la salud ocupacional. Finalmente se aportará información referente a la definición y delimitación de los factores y riesgos psicosociales en el trabajo.

### **1.1 Conceptualización de la salud ocupacional**

La salud es definida por la Organización Mundial de la Salud (OMS) como un estado de completo bienestar físico, mental y social, y no únicamente la ausencia de afecciones o enfermedades y es considerada un derecho inalienable del ser humano. La definición proviene de la Constitución de la OMS desde 1948, año de su fundación, a partir de entonces se considera que todo ser humano tienen derecho a la salud y es deber de la sociedad proveer a todos los individuos ese estado de bienestar.

La OMS en 1995, destacó a la salud en el trabajo y el ambiente de trabajo saludable como los valores más importantes que pueden poseer las personas, las comunidades y los países. La salud ocupacional es una estrategia fundamental para garantizar la salud de los trabajadores, mejorar la productividad, calidad, motivación y satisfacción del empleo y así implementar la calidad de vida de los individuos y la sociedad (García y Guerrero, 2015).

La salud ocupacional es definida por la OMS como la rama de la salud pública empeñada en mantener el más alto grado de bienestar físico, mental y social de los trabajadores en todas las ocupaciones y puestos de trabajo, protegerlos de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales. Adicionalmente se busca la promoción y generación de un trabajo seguro y sano, creando ambientes laborales saludables, a través de la ubicación de los trabajadores en un ambiente de trabajo adaptado a sus

capacidades fisiológicas y psicológicas, es decir, la adaptación del trabajo a la persona y simultáneamente de la persona a sus tareas, procurando generar y promover el trabajo seguro y sano, así como buenos ambientes de trabajo (DIGESA, 2005).

La salud ocupacional es considerada fundamental en el desarrollo de un país, sus acciones se encuentran dirigidas a la protección de la salud de los trabajadores, así como a la prevención de accidentes de trabajo causados por las condiciones laborales y los riesgos en las distintas actividades económicas (DIGESA, 2005).

Salanova (2009), define la salud ocupacional como el completo estado de bienestar físico, mental y social en relación con el contexto del trabajador y no solo la ausencia de enfermedad o dolencia de origen laboral y tiene como objetivos principales la mejora de la calidad de vida laboral, así como proteger y promover la seguridad, salud y bienestar de los trabajadores.

La salud ocupacional es un tema importante para la psicología organizacional, la relación presente entre la organización y sus trabajadores se ha transformado; la seguridad y salud de los trabajadores es responsabilidad de la organización y existen múltiples factores con la capacidad de alterar el bienestar de los individuos, interfiriendo con la productividad de la organización. El tema fundamental, no son las pérdidas económicas, sino el deterioro causado a la integridad de los trabajadores.

## **1.2 Objetivos de la salud ocupacional**

Respecto a los objetivos de la salud ocupacional, Rodríguez (2014, en Medina, 2017), señala como objetivo principal la prevención de las enfermedades, así como la promoción de la salud, tratamiento y rehabilitación de lesiones y enfermedades producto de la vida laboral.

Rodríguez (2014, en Medina, 2017) menciona los objetivos de la salud ocupacional, destacando los siguientes:

- Asegurar la protección de los trabajadores contra todo riesgo potencialmente dañino para su salud, resultado de su trabajo, así como de las condiciones en las que se efectúa. Se hace referencia a la prevención técnica de los riesgos profesionales, abarcando la higiene y seguridad industrial (Rodríguez, 2014; en Medina, 2017).
- Es importante hacer posible la adaptación física y mental de los trabajadores, específicamente su colocación en puestos de trabajo compatibles con sus aptitudes y condiciones, vigilando que exista una adaptación permanente (Rodríguez, 2014; en Medina, 2017).
- Promover y mantener el nivel más elevado posible de bienestar físico, mental y social de los trabajadores, situaciones correspondientes con el campo de la medicina del trabajo, psicología y sociología industriales, así como de la ergonomía y administración (Rodríguez, 2014; en Medina, 2017).

García y Guerrero (2015), mencionan que la OMS en 1995 desarrolló una estrategia para promover la salud ocupacional a nivel mundial, sustentándose en el análisis de la situación mundial en el ámbito laboral, así como de la percepción del futuro; en la propuesta se plantearon los siguientes diez objetivos para el desarrollo de la salud ocupacional:

- Fortalecimiento de las políticas nacionales e internacionales para la salud de los puestos de trabajo, así como el desarrollo de los lineamientos y mecanismos necesarios.
- Desarrollo de un ambiente de trabajo saludable.
- Desarrollo de una práctica laboral saludable y promoción de la salud laboral.
- Fortalecimiento de los servicios de salud ocupacional.
- Establecimiento del apoyo en los servicios para la salud ocupacional.
- Desarrollo de la estandarización de la salud ocupacional basados en la estimación científica de los riesgos.

- Establecimiento de registros en una base de datos con la intención del desarrollo de un sistema de información para expertos, así como una efectiva transmisión de los datos para alertar la consciencia pública a través de la información.
- Fortalecimiento de la investigación.
- Desarrollo de la salud ocupacional en colaboración con otras actividades y servicios.

Las condiciones laborales a nivel mundial se encuentran en constante evolución, los trabajadores se enfrentan a nuevos retos y es obligación de las organizaciones cumplir con las disposiciones legales, esto con la intención de mantener la salud de sus trabajadores, a través de la promoción, tratamiento y rehabilitación de lesiones y enfermedades derivadas de la vida laboral.

### **1.3 Psicología de la salud ocupacional**

Es importante considerar al ser humano como un organismo complejo, por eso es fundamental la existencia de una arista psicológica que no únicamente se concentre en los aspectos negativos de las personas, grupos, sociedades e incluso organizaciones; es necesaria una arista que permita potenciar y promover las fortalezas diarias del ser humano, incluyendo su contexto laboral (Medina, 2017).

Juárez (2007, en Uribe, 2015), señala que las actuales condiciones laborales en todo el mundo generan una serie de problemas crónicos relacionados con la salud física y mental, representando un alto costo en el ámbito de la salud pública de los países industrializados.

Juárez (2007, en Uribe, 2015), menciona como temas fundamentales a los factores psicosociales, estrés, salud mental, bienestar psicológico y calidad de vida laboral, se deben generar diagnósticos para su detección, vigilancia e intervención a nivel individual, organizacional y social para desarrollar ambientes individuales,

organizacionales y sociales saludables, con la intención de preservar el bienestar, la salud y la seguridad de los trabajadores.

Juárez (2007, en Uribe, 2015) señala que con base en lo anterior, en conjunto la Asociación de Psicología Americana (APA) y el Instituto Nacional de Salud y Seguridad Ocupacional (NIOSH, por sus siglas en inglés) se unieron para promover un nuevo campo de la psicología de la salud, la psicología de la salud ocupacional, definida como la aplicación de los principios y prácticas de la psicología, dirigida a los problemas de la salud ocupacional; específicamente, es el estudio de los aspectos psicológicos, sociológicos y organizacionales de la dinámica generada de la relación entre el trabajo y la salud.

La psicología de la salud ocupacional es una nueva especialidad de la psicología con carácter básico y aplicado, resultado de la integración de contenidos en la Salud Pública con la Medicina Preventiva, la Psicología Clínica y la Psicología de la Salud, aplicados en el contexto de las organizaciones laborales (Quick, 1999; en Gil-Monte, 2012).

La psicología de la salud ocupacional es una disciplina ocupada en primera instancia de la aplicación de la psicología con el objetivo de mejorar la calidad de vida laboral, así como de proteger y promover la seguridad, la salud y el bienestar de los trabajadores. Estudia la salud ocupacional desde múltiples perspectivas, es una disciplina científica y simultáneamente una profesión con aplicaciones para el desarrollo de los recursos humanos (Salanova, 2009).

Juárez (2007, en García y Guerrero, 2015), señala que los temas centrales de estudio de la psicología de la salud ocupacional son: factores psicosociales y organizacionales en el trabajo, salud mental, estrés laboral, bienestar psicológico y calidad de vida de los trabajadores; su misión es detectar, vigilar, intervenir y prevenir los factores relacionados con los fenómenos anteriormente señalados. Su aplicación puede ser a nivel organizacional con la intención de mejorar y promover ambientes laborales saludables; a nivel individual con la intención de capacitar a los trabajadores en la promoción de su bienestar, salud y seguridad.

La psicología de la salud ocupacional tiene como objetivo principal consolidar y aumentar los conocimientos respecto a las consecuencias que pueden afectar la salud ocupacional de los trabajadores y las organizaciones. En este sentido, se plantean cuestiones con la intención de guiar investigaciones científicas y así desarrollar teorías favorables a la salud de los trabajadores (Salanova, 2009).

La generación, promoción e implementación de un programa de salud en las organizaciones es importante, no únicamente para los trabajadores, sino, para la organización en general, si las condiciones laborales son favorables, el funcionamiento de la organización será óptimo.

La intervención de la psicología de la salud ocupacional debe comenzar con la evaluación adecuada de los riesgos presentes a nivel individual/puesto laboral, a nivel grupal/departamental, así como a nivel organizacional y extra-organizacional, denominado como la Evaluación de riesgos laborales o Evaluación de factores psicosociales.

Los resultados de la evaluación permitirán la elaboración de planes de prevención, intervención y optimización del trabajo, considerando los niveles individual, grupal y organizacional, así como la gravedad de los riesgos y factores psicosociales encontrados. Una vez efectuado el diagnóstico de riesgos y factores psicosociales, se derivan las diferentes acciones de intervención específicas, según las necesidades de la organización.

#### **1.4 Factores y riesgos psicosociales en el trabajo**

La salud laboral ha dejado de ser un problema individual para convertirse en un problema social y empresarial. La Organización Internacional del Trabajo (OIT) planteó el concepto “Trabajo decente”, para referirse a un contexto laboral básico que debe existir en todo el mundo; incluye aspectos referentes a dos derechos básicos como son la salud en el trabajo y el trabajo en sí como un derecho (Moreno, 2011).

Acorde con el Comité Mixto OIT/OMS (Organización Internacional del Trabajo/Organización Mundial de la Salud) muchos investigadores han recabado pruebas demostrando la existencia de una relación entre síndromes no específicos de carácter psicológico, comportamentales, somáticos y condiciones de estrés en el trabajo. Se han identificado factores positivos y negativos, relacionados específicamente con el ambiente de trabajo y la salud (Uribe, 2015).

En la actualidad, en la literatura existen conceptos diversos para referirse a los aspectos psicosociales, destacando los Factores psicosociales en el trabajo, Factores psicosociales de riesgo, Factores de riesgo psicosocial, Riesgos psicosociales, Riesgos psicosociales emergentes, principalmente. El estudio de los factores psicosociales y sus repercusiones en la salud de los trabajadores se ha vuelto relevante en los últimos años, sus manifestaciones más evidentes se relacionan con el estrés, impactando en la salud mental de los individuos.

### **Factores psicosociales en el trabajo**

El concepto comprendido como factores psicosociales en el trabajo, es relativamente reciente. En 1984 el Comité mixto OIT/OMS declaró a los factores psicosociales en el trabajo como fenómenos complejos y difíciles de entender, representan el conjunto de percepciones y experiencias del trabajador, englobando diversos aspectos (Moreno, 2011).

El Comité mixto OIT/OMS, definió que los factores psicosociales consisten en interacciones entre las condiciones inherentes del trabajo, así como las capacidades del trabajador, sus necesidades, cultura y situación personal fuera del trabajo, todo eso a través de percepciones y experiencias, influye en la salud, rendimiento y satisfacción laboral (Gómez y Moreno, 2010).

Los factores psicosociales son condiciones presentes en situaciones laborales relacionadas con la organización, el tipo de puesto, la realización de la tarea e incluso con el entorno; pueden favorecer o perjudicar la actividad laboral, la calidad de vida laboral y especialmente la salud de los trabajadores (Gil-Monte, 2012).



Carayon, Haims y Yang (2001, en Moreno y Báez, 2010) definen los factores psicosociales como las características percibidas del ambiente de trabajo que tienen una connotación emocional para los trabajadores y los gestores. Continuando con la idea, Cox y Griffiths (1996, en Moreno y Báez, 2010) los definen como los aspectos del trabajo, organización y gestión laboral, así como de sus contextos sociales y organizacionales.

Los efectos adversos en la salud generados por los factores psicosociales son intangibles e inespecíficos, se expresan en el individuo como reacciones de estrés en el trabajo y se manifiestan a través de diversos mecanismos emocionales (sentimientos de ansiedad, depresión, alienación, apatía), cognitivos (restricciones de la percepción, concentración, creatividad o toma de decisiones), conductuales (abuso de alcohol, tabaco, drogas, violencia en el trabajo y riesgos innecesarios) y fisiológicos (reacciones neuroendocrinas) (Vieco y Abella, 2013).

Los factores psicosociales son fenómenos presentes en todas las organizaciones, pueden afectar la salud de los trabajadores con resultados positivos o negativos. La cultura, el liderazgo o el clima organizacional, entre otros factores pueden generar excelentes o pésimas condiciones de trabajo con consecuencias positivas o negativas para la salud de los trabajadores (Moreno y Báez, 2010).

En el Informe de 1997 de la OIT, se definió lo siguiente: si los factores psicosociales en el trabajo se encuentran en equilibrio, el trabajo genera en el individuo sentimientos de confianza en sí mismo, aumenta su motivación, capacidad de trabajo, satisfacción general y mejora su salud. Un desequilibrio entre oportunidades y exigencias ambientales, por un lado, las necesidades, aptitudes y aspiraciones, por el otro, generan reacciones negativas; es decir, cuando hay una mala adaptación del trabajador, cuando sus necesidades no están satisfechas, cuando se le exige demasiado, o es menospreciado, el individuo reacciona con respuestas alteradas de carácter cognoscitivo, emocional, fisiológico y comportamentales (Uribe, 2015).

El concepto factores psicosociales se ha utilizado para referirse a condiciones relacionadas con el trabajo y a los efectos en la salud experimentados por el trabajador.

Asimismo, el concepto se ha empleado para referirse a condiciones derivadas de la organización con la posibilidad de permitirle al individuo adquirir nuevos conocimientos o decidir sobre sus actividades (Martínez y Hernández, 2005; en Ayance y Campos, 2016).

### **Factores psicosociales de riesgo**

Actualmente en la promoción de la salud, seguridad e higiene del trabajo, no únicamente se consideran los riesgos físicos, químicos y biológicos, sino diversos factores psicosociales propios de las organizaciones con la posibilidad de impactar considerablemente en el bienestar de los trabajadores.

El clima laboral autoritario y desconsiderado es en sí un factor psicosocial de riesgo, simultáneamente es el elemento desencadenante para que aparezcan riesgos psicosociales como el abuso, la violencia y el acoso. La prevención comienza a nivel de los factores psicosociales de riesgo (Brunet, 1987; en Moreno, 2011).

Los factores psicosociales de riesgo son factores con probabilidad de daño a la salud, son negativos y pueden afectar no únicamente la salud física, sino también la salud psicológica (Cox y Griffiths, 1996; en Moreno, 2011). Complementando la idea, Taris y Kompier (2005, en Moreno, 2011) definen que son factores que pueden alterar y desequilibrar los recursos y capacidades de los individuos para manejar y responder a la actividad derivada del trabajo.

Los factores psicosociales de riesgo son predictivos, se refieren a las condiciones organizacionales con probabilidad de afectar negativamente la salud y el bienestar de los trabajadores, específicamente cuando actúan como factores desencadenantes de la tensión y el estrés laboral (Benavides et al., 2002; en Moreno, 2011).

Moreno (2011), define a los factores psicosociales de riesgo como factores reales que amenazan la salud de los trabajadores, poseen características propias que dificultan su prevención, evaluación y control. Las características principales son: 1) se extienden en el espacio y tiempo, 2) son difíciles de objetivar, 3) afectan a los otros

riesgos, 4) tienen escasa cobertura legal, 5) están moderados por otros factores y 6) son difíciles de modificar.

### **Factores de riesgo psicosocial**

Los factores de riesgo psicosocial son aquellos que pueden provocar trastornos de ansiedad, no orgánicos del ciclo sueño-vigilia, así como afectar los niveles de estrés y adaptación, derivado de la naturaleza de las funciones del puesto de trabajo, el tipo de jornada de trabajo y la exposición a acontecimiento traumáticos severos o a actos de violencia laboral, producto del trabajo desarrollado. Norma Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018. Diario Oficial de la Federación, 23 de octubre del 2018.

Comprenden las condiciones peligrosas e inseguras en el ambiente de trabajo; las cargas de trabajo cuando exceden la capacidad del trabajador; la falta de control sobre el trabajo; las jornadas de trabajo superiores a las previstas en la Ley Federal del Trabajo, rotación de turnos que incluyan turno nocturno y turno nocturno sin periodos de recuperación y descanso; interferencia en la relación trabajo-familia, y el liderazgo negativo y las relaciones negativas en el trabajo. Norma Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018. Diario Oficial de la Federación, 23 de octubre del 2018.

### **Riesgos psicosociales**

Los riesgos psicosociales laborales son situaciones laborales con una alta probabilidad de dañar gravemente la salud física, mental y social de los trabajadores. Un riesgo psicosocial laboral es el hecho, acontecimiento, situación o estado, proveniente de la organización laboral y posee una alta probabilidad de afectar a la salud de los trabajadores y sus consecuencias generalmente son importantes (Moreno y Báez, 2010).

Los riesgos psicosociales laborales se refieren a una serie de situaciones importantes en la vida laboral, capaces de afectar la salud de los trabajadores, destacando la violencia y agresión en el trabajo, acoso laboral y sexual, el estrés laboral crónico, el burnout o desgaste profesional, así como la seguridad contractual (Moreno, 2011).

Los riesgos psicosociales afectan a los derechos fundamentales de los trabajadores, reconocidos en las constituciones nacionales actuales y debido a eso, existe la protección legal a nivel nacional e internacional cuando se presentan; diversos países han elaborado legislaciones nacionales específicas referidas puntualmente a los riesgos psicosociales (Moreno, 2011).

Los riesgos psicosociales laborales no son autónomos, tienen sus antecedentes en los factores psicosociales de riesgo. Los riesgos psicosociales tienen sus propias características, las cuales son: 1) afectan a los derechos fundamentales del trabajador, 2) los riesgos psicosociales tienen efectos globales sobre la salud del trabajador, 3) afectan a la salud mental de los trabajadores y 4) poseen cobertura legal. Es necesario conocer sus características con la finalidad de controlarlos, prevenirlos y principalmente evitarlos (Moreno y Báez, 2010).

Moreno y Báez (2010) puntualizan diferencias entre los factores psicosociales, los factores psicosociales de riesgo y los riesgos psicosociales. Los factores psicosociales pueden afectar positiva o negativamente la salud, los factores psicosociales de riesgo pueden afectar negativamente la salud, habitualmente en niveles bajos y los riesgos psicosociales suelen generalmente tener consecuencias importantes en la salud de los trabajadores.

### **Riesgos psicosociales emergentes**

Los riesgos emergentes provienen de múltiples campos como son las nuevas tecnologías, los nuevos sistemas de producción, las nuevas materias primas y los nuevos compuestos químicos y biológicos; la transformación del trabajo se acompaña de nuevos riesgos, denominados riesgos psicosociales emergentes.

El informe publicado por la Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo señala que los cambios tecnológicos u organizacionales en el mundo laboral, junto con cambios socioeconómicos, demográficos y políticos, incluida la globalización, generaron la aparición de los denominados riesgos psicosociales emergentes impactando en la salud de los trabajadores (EU-OSHA, 2007; en Gil-Monte, 2012).

Un riesgo psicosocial emergente es cualquier riesgo causado por nuevos procesos, tecnologías, lugares de trabajo, cambios sociales u organizacionales, o era un factor conocido, reconsiderado como un nuevo riesgo debido a los avances científicos o percepciones sociales (Gil-Monte, 2012).

Los riesgos psicosociales emergentes han sido clasificados en cinco áreas (Gil-Monte, 2012):

- Nuevas formas de contratación laboral, caracterizadas por la aparición de contratos de trabajo inestable y la subcontratación e inseguridad en el puesto de trabajo. Los trabajadores con contratos inestables suelen realizar tareas más peligrosas, en peores condiciones y sin capacitación. La falta de estabilidad laboral y contractual puede aumentar los niveles de estrés y ansiedad en el trabajador.
- Envejecimiento de la población laboral activa y retraso en la edad de jubilación, volviendo a los trabajadores más vulnerables a la carga mental y emocional.
- Intensificación del trabajo, caracterizado por la necesidad de manejar grandes cantidades de información, así como una gran carga de trabajo y presión laboral. En ocasiones, puede que no reciba una compensación adecuada por ese aumento en la carga laboral o que no reciba el apoyo social necesario para poder asumir satisfactoriamente esa carga laboral. El estrés laboral provocado por el aumento de la carga laboral y las exigencias, repercutirían negativamente en la salud y la seguridad de los trabajadores.
- Fuertes exigencias emocionales en el trabajo, junto con un incremento del acoso psicológico y violencia.
- Desequilibrio y conflicto entre la vida laboral y personal, debido a la falta de ajuste entre las condiciones del trabajo y la vida privada de las personas. Los empleos precarios, caracterizados por excesiva carga laboral, horarios laborales variables o impredecibles, sin que se permita ajustarlos a las necesidades del trabajador; pueden provocar conflictos en la vida profesional y privada del trabajador, perjudicando en la salud.

En la actualidad las condiciones laborales son complejas, existen nuevos retos para los trabajadores, consecuencia de los cambios a nivel mundial. Existen nuevos riesgos, los denominados riesgos psicosociales emergentes son producto de la globalización, impactan en las organizaciones y directamente en la salud de los trabajadores.

### **Factores psicosociales, Factores psicosociales de riesgo y Riesgos psicosociales**

El desarrollo conceptual de los Factores psicosociales, Factores psicosociales de riesgo y Riesgos psicosociales supone una propuesta conjunta de los tres niveles (Moreno y Báez, 2010):

- En el primer nivel se localizan los Factores psicosociales, presentes en cualquier tipo de organización. Son condiciones organizacionales generales, así como son la maquinaria, la tecnología o las plantillas de la empresa u organización. Los factores psicosociales pueden ser positivos o negativos. Una cultura organizacional que facilita una comunicación verbal transparente, un liderazgo de servicios o transformacional y un clima laboral de apoyo y cohesión están facilitando el funcionamiento de la organización y simultáneamente beneficiando el desarrollo profesional y personal de los trabajadores.
- En el segundo nivel se localizan los Factores psicosociales de riesgo, son factores disfuncionales que generan una carga indebida o un procedimiento inadecuado en el funcionamiento de la organización. Su acontecimiento genera respuestas disfuncionales de los trabajadores como el estrés. Los indicadores de disfuncionalidad organizacional generan respuestas de estrés y las respuestas de estrés laboral de los trabajadores son un indicador de la disfunción del sistema, ambos aspectos indican la presencia de factores psicosociales de riesgo que tiene principalmente efectos nocivos sobre la salud del trabajador y el funcionamiento organizacional.

- En el tercer nivel se localizan los riesgos psicosociales, son riesgos laborales con una alta probabilidad de afectar de forma importante a la salud de los trabajadores y simultáneamente afectar el funcionamiento organizacional. Se asocian a los factores psicosociales de riesgo, pero no dependen estrictamente de ellos, sino que tienen una realidad propia de tipo situacional y contingencial. Los riesgos psicosociales se asocian a una respuesta de estrés crónico, aumentando las repercusiones en la salud de los trabajadores y afecta de forma inmediata sus mecanismos adaptativos. Los riesgos psicosociales están asociados a respuestas de estrés agudo como son violencia, acoso laboral y acoso sexual, o a respuestas de estrés crónico, como son estrés, burnout, e inseguridad laboral. En ambos casos sus efectos son directos sobre la salud física, mental y social de los trabajadores.

Es complejo realizar una clasificación de los factores y riesgos psicosociales, no existe un consenso entre los autores para delimitar los fenómenos. Es importante conocer sus causas y consecuencias por el impacto directo presente en la salud de los trabajadores.

En México actualmente existe la Norma Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018, dicha norma se encarga de la identificación, análisis y prevención de los factores y riesgos psicosociales, por disposición oficial las organizaciones deben cumplir con los estándares establecidos en esta norma con la intención de ofrecer condiciones favorables a los trabajadores mexicanos.

### **Planeación de los Recursos Humanos**

La planeación o planificación de los recursos humanos es un proceso complejo, se identifican las necesidades actuales y futuras de los recursos humanos con la intención de alcanzar los objetivos organizacionales, involucra el análisis de puestos, es una técnica implementada principalmente en el trabajo de reclutamiento y selección de personal con la intención de conocer las competencias necesarias para desempeñar un puesto laboral. Dessler (1994) define el análisis de puesto como el procedimiento para

determinar las obligaciones y habilidades requeridas por un puesto de trabajo, así como el tipo de individuo idóneo para ocuparlo (Grados, 2013). El puesto de trabajo determina en gran medida el rol que las personas juegan en las organizaciones (Sánchez, 2000; en Grados, 2013).

En términos generales, un puesto de trabajo se define como un conjunto de operaciones, cualidades, responsabilidades y condiciones que forman una unidad de trabajo específica e impersonal, no se ve afectada por transferencias internas, promociones o remociones (Grados, 2013). El análisis de puestos es un proceso objetivo, no se considera a la persona que ocupa el puesto de trabajo, se considera el puesto en sí. La descripción de puestos es un resumen de las principales responsabilidades, funciones y actividades del puesto y es producto del análisis de puestos (Grados, 2013).

La descripción del puesto se define como un producto del análisis, consiste en un informe escrito sobre el contenido del puesto con base en las funciones que éste comprende. En la descripción del puesto se especifican todas las características relacionadas a un determinado puesto laboral, se señalan las tareas, obligaciones y responsabilidades del puesto (Grados, 2013).

En el perfil de puesto se especifican los requisitos, conocimientos, habilidades, aptitudes, capacidades y/o competencias, así como características físicas que un individuo debe poseer para desempeñar satisfactoriamente un puesto laboral, el perfil de puestos complementa el análisis de puesto, en el análisis de puesto se establecen las características relacionadas con el puesto de trabajo, en el perfil de puesto se especifican las características que el trabajador debe poseer para desempeñar el puesto laboral.

El perfil de puesto es un parámetro útil en el procedimiento de reclutamiento y selección de personal, usando como base el perfil de puesto se puede seleccionar óptimamente a un trabajador para desempeñar un puesto laboral, alcanzando los objetivos organizacionales y evitando la aparición de los factores y riesgos psicosociales en el trabajo.



## **Norma Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018**

En México existe la *Norma Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018, Factores de riesgo psicosocial en el trabajo - Identificación, análisis y prevención*, propuesta en el año 2018 y su objetivo principal es “establecer los elementos para identificar, analizar y prevenir los factores de riesgo psicosocial, así como para promover un entorno organizacional favorable en los centros de trabajo”. Norma Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018. Diario Oficial de la Federación, 23 de octubre del 2018.

Los factores de riesgo psicosocial son aquellos que pueden provocar trastornos de ansiedad, no orgánicos del ciclo sueño-vigilia, así como afectar los niveles de estrés y adaptación, derivado de la naturaleza de las funciones del puesto de trabajo, el tipo de jornada de trabajo y la exposición a acontecimiento traumáticos severos o a actos de violencia laboral, producto del trabajo desarrollado. Norma Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018. Diario Oficial de la Federación, 23 de octubre del 2018.

En la NOM-035-STPS-2018, se establecen como medidas de prevención y control de los factores de riesgo psicosocial y violencia laboral, así como para la promoción de un entorno organizacional favorable, las organizaciones deberán:

- a) Establecer acciones para la prevención de los factores de riesgo psicosocial que impulsen: el apoyo, la difusión de la información y la capacitación;
- b) Disponer de mecanismos seguros y confidenciales para la recepción de quejas por prácticas opuestas al entorno organizacional favorable y para denunciar actos de violencia laboral, y
- c) Realizar acciones que promuevan el sentido de pertenencia de los trabajadores a la organización; la capacitación para la adecuada realización de las tareas encomendadas; la definición precisa de responsabilidades para los miembros de la organización; la participación proactiva y comunicación entre sus integrantes; la distribución adecuada de cargas de trabajo, jornadas laborales regulares conforme a la Ley Federal del Trabajo, y la evaluación y el reconocimiento del desempeño. Norma Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018. Diario Oficial de la Federación, 23 de octubre del 2018.

El tipo de acciones deberán realizarse con la intención de prevenir, controlar y atender los factores de riesgo psicosocial, según aplique, se presentan en los siguientes niveles:

- a) Primer nivel: Las acciones se centran en el plano organizacional e implican actuar sobre la política de prevención de riesgos psicosociales del centro de trabajo, la organización del trabajo, las acciones o medios para: disminuir los efectos de los factores de riesgo psicosocial, prevenir la violencia laboral y propiciar el entorno organizacional favorable.
- b) Segundo nivel: Las acciones se orientan al plano grupal e implica actuar en la interrelación de los trabajadores o grupos de ellos y la organización del trabajo; su actuación se centra en el tiempo de trabajo, el comportamiento y las interacciones personales, se basan en proporcionar información al trabajador, así como en la sensibilización, (contempla temas como: manejo de conflictos, trabajo en equipo, orientación a resultados, liderazgo, comunicación asertiva, administración del tiempo de trabajo, entre otros), y reforzar el apoyo social, y/o
- c) Tercer nivel: Las acciones se enfocan al plano individual; es decir, se desarrolla cuando se comprueba que existen signos y/o síntomas que denotan alteraciones en la salud, se incluyen intervenciones de tipo clínico o terapéutico.

Las intervenciones de tercer nivel que sean de tipo clínico o terapéutico deberán ser realizadas invariablemente por un médico, psicólogo o psiquiatra según corresponda. Norma Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018. Diario Oficial de la Federación, 23 de octubre del 2018.

Las disposiciones oficiales relacionadas con los factores psicosociales son sumamente nuevas y son empleadas en la búsqueda de la salud física, mental y social de los trabajadores. Es fundamental generar espacios saludables de trabajo para así evitar consecuencias negativas importantes en la salud de los trabajadores, el estrés laboral es una de las consecuencias evidentes, producto de los factores y riesgos

psicosociales, repercute en la salud física, mental y social de los trabajadores y genera consecuencias a nivel organizacional.

## **CAPÍTULO 2: ESTRÉS Y ESTRÉS LABORAL**

En el presente capítulo se desarrollarán los temas de Estrés y Estrés Laboral con la finalidad de conceptualizar los temas a través de diferentes autores e investigaciones publicadas, aportando información referente a los conceptos, señalando los diferentes tipos de estrés existentes, sus fases, así como sus causas y consecuencias; puntualizando las teorías y modelos desarrollados para explicar el fenómeno del estrés laboral, señalando sus síntomas característicos, los métodos empleados en su medición e identificando sus principales causas y consecuencias, mencionando datos respecto a la prevalencia del estrés laboral. Finalmente se aportará información relevante respecto a la relación que tiene el estrés laboral, funcionando como variable independiente con otras variables, las cuales son: síntomas y trastornos psicosomáticos, variables sociodemográficas y satisfacción laboral.

### **2.1 Estrés**

El estrés es un fenómeno históricamente presente en los organismos; se ha estudiado ampliamente a través de diversas ciencias desde hace muchos años, principalmente por el impacto generado en los seres humanos, aunque es un fenómeno relacionado a los animales en general. No se ha podido desarrollar una definición generalizada en la que se involucren todos los factores relacionados a este fenómeno.

En biología y medicina usualmente se emplea el término, para referirse a ese proceso corporal experimentado por los organismos para adaptarse a todos los cambios, exigencias y tensiones presentes en el ambiente y así sobrevivir, tiene implicaciones biológicas, psicológicas y sociales; no es generado por una causa en particular, sino por varias y existe una amplia gama de respuestas presentes en los organismos expuestos al fenómeno del estrés.

### 2.1.1 Conceptualización de estrés

El término estrés se deriva del latín *stringere* y tiene como significado provocar tensión. La palabra se usó probablemente por primera vez en el Siglo XIV y a partir de entonces, durante muchos años, se emplearon en textos en inglés numerosas variantes de la misma, como *stress*, *stresse*, *strest*, e inclusive *straisse* (Ivancevich y Matteson, 1989).

Fue durante el Siglo XIX cuando el fisiólogo francés Claude Bernard sugirió que los cambios en el ambiente pueden perturbar a los organismos, parece ser uno de los primeros reconocimientos de las consecuencias potenciales de disfunción, provocadas por el rompimiento del equilibrio entre el ambiente y el organismo, entendido como exposición a estrés (Ivancevich y Matteson, 1989).

El estrés ha sido ampliamente estudiado, desde que el fisiólogo estadounidense Walter Cannon en 1932 hiciera aproximaciones sobre el fenómeno; acuñó el término homeostasis para denotar el mantenimiento del medio interno, posteriormente estaría relacionado con el término estrés. En un estudio posterior, adoptó el término *stress* y se refirió a los niveles críticos de estrés, los cuales definió como aquellos que podrían provocar un debilitamiento de los mecanismos homeostáticos (Ivancevich y Matteson, 1989).

El término estrés, en sí, fue introducido por primera vez en el ámbito de la salud en el siglo XX por el fisiólogo y médico Hans Selye, quien es conocido como “el padre del estrés”. Selye empezó a utilizar el término para hacer referencia a las fuerzas externas que actúan sobre el organismo y el deterioro generado en su vida (Ivancevich y Matteson, 1989).

En 1936 Hans Selye (Bértola, 2010; en Patlán, 2019) publicó en un artículo, sustentando que, independientemente de la naturaleza del estímulo nocivo, el organismo presenta una respuesta estereotipada, produciéndose un impulso en el organismo para adaptarse a la nueva situación. El descubrimiento fue denominado Síndrome General de Adaptación.

En 1950 Selye redefinió el concepto, afirmando que el estrés es una condición interna del organismo como respuesta a agentes evocadores, denominándolos estresores. Propuso la existencia de dos factores, los cuales determinan el grado en que un estresor provoca una respuesta de estrés, el contexto es uno, es decir el ambiente físico y social del estresor, la vulnerabilidad es el otro, se refiere a las características individuales de los organismos, como edad, sexo, personalidad, así como las predicciones emocionales (Ivancevich y Matteson, 1989).

Lazarus y Folkman (1986), no coinciden con la concepción de estrés como una simple respuesta fisiológica; definen el estrés como un conjunto de relaciones especiales entre el organismo y la situación, señalando que la situación es valorada como algo que sobrepasa o excede los recursos del organismo y pone en riesgo su bienestar personal. Son muchos los acontecimientos que provocan un aumento en la actividad del sistema nervioso autónomo y sin embargo no constituyen acontecimientos estresantes. Complementando la idea, la misma respuesta fisiológica puede ser interpretada como positiva en un contexto y como negativa en otro; definen el estrés como un proceso, basándose en el individuo (valoración cognitiva), específicamente, en las relaciones entre el individuo y el medio en el que interactúa.

El estrés es definido como un estado de tensión, ya sea física o mental, producto de factores con tendencia a alterar el estado de equilibrio del organismo, generando consecuencias en la salud de los individuos (González, 1991; en Medina, 2017). El estrés es la condición en la cual un acontecimiento o una serie de experiencias en la vida de un organismo, pueden generarle consecuencias negativas fisiológicas y/o psicológicas, son específicas y duraderas (Martínez, 2004).

Salanova (2009), refiere una falta de consenso respecto al significado de la palabra estrés; una de las principales razones para la falta de consenso, deriva del diverso número de disciplinas implicadas en la investigación del fenómeno, destacando la biología, psicología, sociología y epidemiología, principalmente.

En biología y medicina suele utilizarse el término estrés para referirse a un proceso corporal el cual permite adaptarse a todas las influencias, cambios, exigencias

y tensiones a las que se expone un organismo. Las exposiciones físicas no son las únicas capaces de activar el proceso, también lo hacen las exposiciones psicológicas y sociales (Ayance y Campos, 2016).

Las investigaciones del fenómeno denominado estrés, realizadas por diversos autores en diferentes contextos, se caracterizan por la generación de una amplia gama de definiciones, derivadas de la falta de consenso. No existe actualmente una definición aceptada universalmente. En la Tabla 1, se presentan algunas definiciones sobre el estrés propuestas por autores.

Tabla 1

*Definición del fenómeno estrés por autor*

Autor	Definición del estrés
Cannon (1932)	Todo estímulo susceptible de provocar una reacción de huida.
Selye (1936)	Respuesta adaptativa del organismo ante los diversos estresores.
Masson (1968)	Respuesta fisiológica ante un estímulo.
Mc Grath (1970)	Desequilibrio sustancial (percibido) entre la demanda y la capacidad de respuesta (del individuo) bajo condiciones en las que el fracaso ante esta demanda posee importantes consecuencias (percibidas).
Toro (1983)	Fenómeno genérico basado en un modelo interactivo incluíble en la percepción biopsicosocial de los procesos de salud y enfermedad.
Ivancevich y Matteson (1985)	Respuesta adaptativa, medida por las características individuales y/o procesos psicológicos, es a la vez la consecuencia de alguna acción, situación o evento externo que plantean a la persona especiales demandas físicas y/o psicológicas.
Lazarus y Folkman (1986)	Proceso, basándose fundamentalmente en el individuo (su valoración cognitiva) y específicamente, en las relaciones entre el individuo y el medio en el que interactúa.
Edwards (1988)	Desajuste o la discrepancia entre las características y circunstancias del entorno y las preferencias o deseos de los individuos.
Neidhardt (1989)	Elevado nivel de agitación mental y tensión corporal, superior a la que la capacidad de la persona puede soportar y que le produce angustia, enfermedades o una mayor capacidad para superar esas situaciones.
Ivancevich (1989)	Fuerza o estímulo que actúa sobre el individuo y que da lugar a una respuesta de tensión o presión en sentido físico de deformación.
Slipak (1991)	Proceso o mecanismo general en el cual el organismo mantiene si equilibrio interno, adaptándose a las exigencias y tensiones a las que se expone en el medio externo.
OMS (1994)	Conjunto de reacciones fisiológicas que preparan al organismo para la acción.
Fontana (1998)	Exigencia a las capacidades de adaptación de la mente y cuerpo.
Buceta y Bueno (1995) y Lazarus (1999)	Estado emocional negativo, fundamentalmente ansiedad, depresión, hostilidad, acompañado de cambios fisiológicos, producidos por la percepción por parte del sujeto de que las demandas del medio le desbordan o son amenazantes para su yo o para su bienestar, junto con carencia de las habilidades o recursos para manejarlas (percepción de no poseer el control) con el consiguiente desajuste adaptativo.
Tierno (2000)	Respuesta de ansiedad que experimenta una persona cuando tiene que hacer frente a unas demandas del medio que le resultan excesivas, proceso individual, una percepción subjetiva, la persona evalúa la situación y sus capacidades; es su opinión y no la realidad lo que importa para ella.
Gómez (2001)	Desarmonía, batalla que libra la persona entre lo que es y lo que hace, entre su ser interior y la vida en el mundo, es decir una huida hacia delante que nos empuja a hacer más y más continuamente, sin detenernos, sin parar.
Rovira (2008)	Proceso que tiene lugar debido a un conjunto de demandas ambientales que recibe el individuo, a las cuales debe dar una respuesta adecuada poniendo en marcha sus recursos de afrontamiento.
González y Perera (2005)	El individuo percibe que las demandas del entorno superan sus capacidades para afrontarlas y valora esta situación como amenazante para su estabilidad.
Medina (2009)	Consecuencia del proceso de adaptación que el individuo lleva a cabo para integrarse a su entorno.
Arias y Walter (2012)	Estado de tensión psíquica que se acompaña de cambios fisiológicos.

Nota: Tabla integrada con base en Díaz (2017).



### **2.1.2 Tipos de estrés**

El estrés desde el punto de vista de la psicología se ha visto desde tres enfoques: estrés como estímulo, aquí el estrés puede provocar una reacción o respuesta por parte del organismo; el estrés como reacción o respuesta, se pueden evidenciar cambios conductuales, fisiológicos y otras reacciones emocionales en el organismo; y finalmente estrés como transacción, aquí interactúan las características propias de cada estímulo externo y los recursos disponibles del individuo para presentar una respuesta ante el estímulo (Salanova, 2009). Steiler y Rosnet (2011, en Patlán, 2019), adicionalmente, señalan un cuarto enfoque del estrés laboral; estrés como interacción.

#### **Estrés como estímulo**

El estrés como estímulo es definido como una exigencia, una demanda o una tensión experimentada por el organismo, proveniente del ambiente y ese estímulo puede provocar efectos nocivos. El individuo se encuentra frente a una situación amenazante y nociva, se ve forzado a usar sus recursos adaptativos, psicológicos y fisiológicos con la intención de mantener su estabilidad y equilibrio interno con la finalidad de evitar un deterioro físico y/o mental (Martínez, 2004).

El estrés como estímulo se define como una condición ambiental la cual ejerce presión sobre los individuos, afectándolos de forma permanente o temporal, esa presión tiene como consecuencia diversas respuestas fisiológicas, cognitivas y conductuales (Patlán, 2014; en García y Guerrero, 2015).

Patlán (2019) define que el estrés es un estímulo o variable independiente, proveniente del ambiente. Así, visto desde la psicología, el estímulo potencialmente estresante ejerce presión, ya sea física o emocional, sobre el individuo, afectándolo temporal o permanentemente.

En el estrés como estímulo no se toman en cuenta las diferencias individuales, razón por la cual el individuo posee un rol pasivo, así una situación puede ser estresante para unos y para otros no. En este enfoque, la medición del estrés debe

considerar escalas que midan estresores laborales o estresores en el trabajo (Steiler y Rosnet, 2011; en Patlán, 2019).

### **Estrés como respuesta**

El estrés en esta perspectiva es una respuesta fisiológica, psicológica o conductual. La teoría que fundamenta esta perspectiva es el Síndrome de Adaptación Generalizado de Selye, sustentando que cualquier organismo responde a la presencia de un estresor siguiendo un patrón de respuestas, generando un proceso adaptativo de tres fases: a) fase de alarma, b) fase de resistencia o adaptación y c) fase de agotamiento (Patlán, 2019).

Las respuestas presentes ante el estrés no son una respuesta automática, simple o pasiva. Existe una interacción entre el organismo y el medio, dependiente de numerosos factores los cuales modulan la respuesta, dependiendo de la situación en la que se encuentre el individuo, la respuesta se verá modificada por las diferencias individuales, el apoyo social y el conocimiento sobre el agente estresante (Martínez, 2004).

Según Martínez (2004), el estrés como respuesta del organismo, es la reacción conductual y fisiológica presente ante estímulos agresivos o amenazantes, pueden ser reales o inminentes y comprenden todos los cambios o reacciones adaptativas ante una alteración de su equilibrio, ya sea psicológica o fisiológica.

El proceso de estrés incluye distintos elementos. Es necesaria la aparición de una estimulación perturbadora, esa estimulación se denomina agente estresante o estresor, puede trastornar de forma permanente o temporal el comportamiento del individuo, se genera un desequilibrio interno en el organismo y este intenta la adaptación a la situación estresante. Un aspecto importante negativo es la dificultad para regresar a un estado de equilibrio interno (Martínez, 2004).

Es importante destacar una característica del estrés como respuesta, se presenta la incapacidad para distinguir la influencia de las diferencias individuales ante

una situación potencialmente estresante, siendo una debilidad para esta perspectiva (Steiler y Rosnet, 2011; en Patlán, 2019).

### **Estrés como transacción**

El estrés como transacción es percibido como resultado de una interacción del individuo con el ambiente y la valoración realizada por el sujeto de la situación comprendida como una amenaza a su bienestar. La interacción es percibida como una discrepancia entre las demandas de la situación y los recursos personales, sociales, biológicos, psicológicos y laborales que posee el sujeto para afrontar las demandas (Patlán, 2014; en García y Guerrero, 2015).

El aspecto central de esta aproximación es que el estímulo potencialmente estresante puede llevar a respuestas emocionales diferentes, en función de las evaluaciones cognitivas realizadas por el individuo respecto a la situación y sus recursos (Martín, Salanova y Peiró, 2003).

Los modelos transaccionales implican complejas relaciones entre las variables ambientales, las cogniciones individuales y los estresores en su relación con el bienestar. Los modelos proponen que las variables individuales y sociales/organizacionales deberían ser estudiadas juntas para determinar la relación entre los estresores laborales y el bienestar (Martín, Salanova y Peiró, 2003).

El estrés desde esta perspectiva se interpreta como la condición resultante de cómo las transacciones (procesos cognitivos y emocionales) entre un individuo y su ambiente son percibidas y existe discrepancia o desequilibrio entre las demandas de la situación y los recursos biológicos, físicos, psicológicos, organizacionales y sociales que posee el individuo para enfrentar la situación, generándole tensión o estrés (Patlán, 2019).

En el estrés como transacción se deben considerar tres dimensiones durante su medición, la demanda percibida, la respuesta inducida resultado de la evaluación cognitiva y finalmente los recursos disponibles para afrontar y manejar las situaciones, es decir las estrategias de afrontamiento (Steiler y Rosnet, 2011; en Patlán, 2019).

## **Estrés como interacción**

La perspectiva de estrés como interacción, se refiere a ese proceso generador de estrés laboral y está determinado por la interacción entre las demandas y los recursos laborales. La existencia de un desajuste entre las demandas del ambiente laboral y los recursos personales, así como laborales, generan estrés en el individuo (Patlán, 2019).

De acuerdo con Patlán (2019) el modelo más empleado en esta perspectiva del estrés es el Modelo Demanda-Control de Robert Karasek desarrollado en 1979. En el modelo se considera la percepción de las demandas de trabajo y el control percibido sobre el trabajo, generando cuatro combinaciones posibles: alta demanda, y alto control (puestos activos), alta demanda y bajo control (puestos de alta tensión), baja demanda y alto control (puestos de mínima tensión), y finalmente baja demanda y bajo control (puestos pasivos).

El estrés se explica a través de los estresores o fuentes de estrés y el grado en el cual el trabajador puede tomar decisiones acerca de su trabajo para poder controlarlo y enfrentar las demandas laborales que se presenten. La principal limitación de esta perspectiva es que no se consideran las características individuales de los trabajadores (Patlán, 2019).

## **Eustrés y Distrés**

Existen dos clases de estrés diferenciadas entre sí, son eustrés y distrés (Selye, 1956; Edwards y Cooper, 1988; en Hernández, 2010). El eustrés se refiere a situaciones en las cuales el estrés genera resultados y consecuencias percibidas como positivas, debido a que estimula y activa a las personas para lograr resultados satisfactorios; el distrés se refiere a situaciones y experiencias personales percibidas como desagradables y existe la probabilidad de generar consecuencias negativas para la salud física y psicológica.

El distrés o estrés negativo, es el incremento de demandas que generan dificultad y constituyen una amenaza para el bienestar, el organismo reacciona para enfrentar las demandas, pero si son superiores, se genera el estrés negativo

desencadenando un desequilibrio psicológico y fisiológico (Unión Sindical Obrera, 2005; en García y Guerrero, 2015).

En contraparte, el eustrés o estrés positivo, es la cantidad de estrés necesario en un organismo para generar un estado de alerta esencial y así mantener un estado óptimo de rendimiento físico y mental (Unión Sindical Obrera, 2005; en García y Guerrero, 2015).

El estrés tiene dos vertientes. El estrés funcional, energéticamente estimulante y productivo, llamado eustrés o estrés positivo, definido como una respuesta saludable, positiva y constructiva, implica bienestar en el individuo y el estrés disfuncional, llamado distrés o estrés negativo, posee una connotación negativa y se emplea para referirse a las desviaciones fisiológicas, psicológicas, emocionales y conductuales del funcionamiento óptimo y saludable del individuo (Gutiérrez y Ángeles, 2012).

### **2.1.3 Fases del estrés**

El estrés en niveles bajos resulta saludable para el organismo, pero demasiado estrés afecta la salud física, mental y social, se requiere de estrés en la vida diaria para el óptimo funcionamiento, resulta esencial en los niveles adecuados (Selye, 1956; en Patlán, 2019).

En 1956, Hans Selye definió el Síndrome General de Adaptación, indicando que independientemente del estímulo nocivo percibido, el individuo responde de manera estereotipada. Se caracteriza de tres fases principales ocurridas en un orden específico (Jordán, 2018):

- **Fase de Alarma (Shock).** Es la fase inicial, en esta fase el organismo no se encuentra familiarizado con el estímulo, se presenta una reacción de alarma, conocida como reacción “lucha-huida”. El estrés se presenta como una respuesta no específica, independiente de la naturaleza de sus desencadenantes. En esta fase se pueden producir emociones positivas y

negativas. Se presentan dos etapas dentro de esta fase inicial: la etapa de choque es la etapa inicial e inmediata y la etapa contra-choque, en la cual se presenta una defensa contra el choque, se caracteriza porque se inicia una etapa de recuperación de la homeostasis en el organismo (Jordán, 2018).

De acuerdo con la Unión Sindical Obrera (2005, en García y Guerrero, 2015) en la primera fase se generan una serie de cambios en el organismo:

- Movilización de las defensas del organismo (sistema inmune).
  - Aumento de la frecuencia cardiaca.
  - Se contrae el bazo, liberando gran cantidad de glóbulos rojos.
  - Redistribución de la sangre.
  - Aumento de la frecuencia respiratoria.
  - Se produce dilatación de las pupilas.
  - Aumento de la coagulación de la sangre.
  - Aumento del número de linfocitos (sistema inmune).
  - Activación psicológica, aumentando la capacidad de atención y concentración.
- 
- **Fase de Resistencia.** Se presenta esta fase únicamente si la situación estresante se prolonga en el tiempo. El organismo hará lo posible por resistir los factores externos que provocan estrés, pasará a un estado de resistencia activa para evitar el agotamiento, se involucran factores biológicos y/o psicosociales. Si el organismo se enfrenta a los estresores, ya sean de naturaleza física, química, biológica o social por un tiempo prolongado, debido a que el organismo no puede mantener el mismo nivel de respuesta todo el tiempo, procede a su mecanismo de adaptación o resistencia a los estresores. En esta fase únicamente se producen emociones negativas, el organismo se va desgastando hasta llegar a la fase final de agotamiento (Jordán, 2018).

- **Fase de Agotamiento.** Es la fase final, caracterizada por el agotamiento físico y mental, en la cual el cuerpo ya no puede continuar resistiendo los factores estresantes, si se presenta de manera constante y prolongada tiene consecuencias negativas para la salud del organismo (Jordán, 2018).

De acuerdo con Kossen (1995), aunque todo depende de la capacidad individual de tolerancia hacia los estímulos (estresores), existen tres etapas que determinarán las diferentes respuestas a los estímulos percibidos: a) punto de rendimiento (cambios generados por el organismo para regularizar o normalizar la situación presente), b) límite elástico (punto de inflexión) y c) punto de ruptura (similar al límite plástico).

#### **2.1.4 Causas y consecuencias del estrés**

##### **Causas del estrés**

El fenómeno estrés requiere de varios elementos para presentarse, es necesaria la existencia y exposición a un estímulo amenazador, principalmente. Los causantes del estrés son conocidos como estresores, un estresor es cualquier estímulo o evento que amenaza la salud y/o integridad de un organismo, provocando respuestas físicas y mentales, se puede tratar de un incidente real o no (Gutiérrez y Ángeles, 2012).

Referente a las causas del estrés, una situación de riesgo es una tarea caracterizada por la presencia de uno o más factores de riesgo de un mismo tipo de daño. Un factor de riesgo se define como una condición presente que supera cierta intensidad o magnitud y eleva significativamente la probabilidad de aparición de daños (Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado, s.f.).

Las situaciones de riesgo de estrés más frecuentes son los estresores de personalidad, psicosociales y bioecológicos (ISSSTE, s.f.):

- Los estresores psicosociales son el resultado de una interacción entre el comportamiento social y las sensaciones e interpretaciones personales de esos

comportamientos. El estrés social se determina por el significado asignado a los eventos de la vida, señalando así que los individuos son diferentes y consecuentemente el estrés será diferente en cada uno (ISSSTE, s.f.).

- Los estresores bioecológicos se originan de todas las actividades derivadas de las funciones normales y anormales de los organismos y sistemas del organismo humano, incluyendo los que produce el ejercicio, así como los estresantes que surgen del ambiente físico o ecológico (ISSSTE, s.f.).
  - Funciones orgánicas. Se incluyen enfermedades causadas por bacterias, virus, sustancias tóxicas, deficiencias alimenticias, obesidad, hambre, sed y todo tipo de estímulos químico-fisiológicos que generen dolor.
  - Actividad física/Ejercicio. Representan cualquier tipo de actividad física, ejercicio o deporte. Son los estresores que demandan una mayor cantidad de energía para poder realizar un esfuerzo deportivo o actividad física.
  - Factores ambientales. Son las condiciones del ambiente que obligan en ocasiones a una respuesta estresante.
- Los estresores de personalidad se originan de la dinámica del propio individuo, su percepción personal, así como del significado asignado a las situaciones estresantes, manifestándose en actitudes y comportamientos de riesgo, así como en alteraciones psíquicas y somáticas (ISSSTE, s.f.).

### **Consecuencias del estrés**

De acuerdo con Gutiérrez y Ángeles (2012), el estrés tiene consecuencias físicas, psicológicas y conductuales, destacando las siguientes:

- Consecuencias físicas: sudoración de manos, palpitaciones, boca seca, indigestión, agruras, úlceras, calambres, tartamudeos, tensión, problemas premenstruales en las mujeres o impotencia sexual en hombres (Gutiérrez y Ángeles, 2012).



- Consecuencias psicológicas: sensación de resentimiento, rechazo, ansiedad, tensión, enojo, falta de concentración, apatía, depresión, baja autoestima, trastornos del sueño, sentimientos de aislamiento, problemas de memoria, sentimientos de incompetencia, irritabilidad (Gutiérrez y Ángeles, 2012).
- Consecuencias conductuales: comportamientos conflictivos, consumo de alcohol, tabaco y otras drogas, trastornos alimenticios, reducción de actividades físicas y sociales, entre otras (Gutiérrez y Ángeles, 2012).

El ISSSTE (s.f.) clasifica las consecuencias del estrés en dos diferentes rubros:

- Consecuencias físicas. Las alteraciones físicas pueden ser consecuencia de la respuesta adaptativa del organismo ante los agentes estresantes, destacando, trastornos gastrointestinales, cardiovasculares, respiratorios, endocrinos, dermatológicos, musculares y alteraciones del sistema inmune (ISSSTE, s.f.).
- Consecuencias psíquicas. Los efectos psicológicos negativos producidos por el estrés se reflejan en preocupaciones excesivas, incapacidad para tomar decisiones, sensación de confusión, incapacidad para concentrarse, dificultad para mantener la atención, sentimientos de falta de control, sensación de desorientación, presencia de olvidos, bloqueos mentales, hipersensibilidad a las críticas, mal humor, así como mayor susceptibilidad a sufrir accidentes y consumo de sustancias tóxicas (ISSSTE, s.f.).

La presencia prolongada de esos efectos puede generar el desarrollo de trastornos psicológicos asociados al estrés, resaltando: trastornos del sueño, trastornos de ansiedad, fobias, drogodependencia, trastornos sexuales, depresión y otros trastornos afectivos, trastornos de alimentación, trastornos de personalidad y trastornos esquizofrénicos (ISSSTE, s.f.).

Complementando los datos anteriores, entre los signos o manifestaciones externas a nivel motor y conductuales, destacan: hablar rápido, temblores, tartamudeo,

imprecisión en el habla, precipitación en las acciones, explosiones emocionales, voz entrecortada, conductas impulsivas, risa nerviosa y bostezos frecuentes, así como falta de apetito o excesos a la hora de comer (ISSSTE, s.f.).

La Ley Federal del Trabajo en su “Titulo Noveno”, “Articulo 473” señala lo siguiente “Riesgos de trabajos son los accidentes y enfermedades a que están expuestos los trabajadores en ejercicio o con motivo del trabajo”, es decir todas las consecuencias derivadas del cumplimiento de las actividades laborales. Específicamente en el “Articulo 474” se señala que el “Accidente de trabajo es toda lesión orgánica o perturbación funcional, inmediata o posterior, la muerte o la desaparición derivada de un acto delincuencia, producida repentinamente en ejercicio o con motivo del trabajo, cualesquiera que sean el lugar y el tiempo en que se presente”.

En el “Articulo 475” se señala que la “Enfermedad de trabajo es todo estado patológico derivado de la acción continuada de una causa que tenga su origen o motivo en el trabajo o en el medio en que el trabajador se vea obligado a prestar sus servicios”. El estrés laboral en sí, así como las consecuencias nocivas derivadas de este fenómeno, son producto de las actividades laborales, acorde con la Ley Federal del Trabajo, en su “Artículo 475 Bis” se determina que “El patrón es responsable de la seguridad e higiene y de la prevención de los riesgos en el trabajo, conforme a las disposiciones de esta Ley, sus reglamentos y las normas oficiales mexicanas aplicables.” Asimismo, se señala en el mismo artículo que “Es obligación de los trabajadores observar las medidas preventivas de seguridad e higiene que establecen los reglamentos y las normas oficiales mexicanas expedidas por las autoridades competentes, así como las que indiquen los patronos para la prevención de riesgos de trabajo”.

### **Respuestas del organismo frente al estrés**

El estrés se presenta en el organismo cuando existe una alteración en el equilibrio fisiológico. Generalmente las situaciones amenazantes requieren una actividad

enérgica de respuestas neurovegetativas y endocrinas asociadas a las catabólicas, es decir, ayudan a movilizar las reservas energéticas del organismo. Carlson (2014), explica la fisiología de la respuesta de estrés en el organismo:

- La sección simpática del sistema neurovegetativo se activa y las glándulas suprarrenales segregan epinefrina, norepinefrina y hormonas suprarrenales, actividad limitada a las respuestas hormonales (Carlson, 2014).
- La epinefrina afecta el metabolismo de la glucosa generando la disposición de los nutrientes almacenados en los músculos para conseguir la energía necesaria para un ejercicio vigoroso. La norepinefrina aumenta el flujo sanguíneo que reciben los músculos, incrementando el gasto cardiaco. Aumenta la presión arterial y a largo plazo contribuye a enfermedades cardiovasculares (Carlson, 2014).
- La norepinefrina se segrega en el cerebro y actúa como neurotransmisor, algunas de las respuestas comportamentales y fisiológicas producidas por estímulos adversos son reguladas por neuronas noradrenérgicas. En situaciones estresantes aumenta la liberación de norepinefrina en el hipotálamo, la corteza frontal y la región lateral del prosencéfalo basal. La liberación de norepinefrina en el cerebro inducida por estrés está controlada por una vía que va desde el núcleo central de la amígdala al locus coeruleus, el núcleo del tronco del encéfalo que contiene neuronas que segregan norepinefrina (Carlson, 2014).
- Otra hormona relacionada con el estrés es el cortisol, un esteroide segregado por la corteza suprarrenal, conocido como glucocorticoide porque influye en el metabolismo de la glucosa, los glucocorticoides ayudan a degradar las proteínas y convertirlas en glucosa, contribuyen a la producción de grasas disponibles como fuente de energía, aumentan el flujo sanguíneo y estimulan la reactividad comportamental, disminuyen la sensibilidad de las gónadas a la hormona luteinizante, suprimiendo la secreción de hormonas esteroideas sexuales (Carlson, 2014).
- La secreción de glucocorticoides es controlada por neuronas del núcleo paraventricular del hipotálamo, las neuronas del núcleo paraventricular segregan

un péptido denominado hormona liberadora de corticotropina, el cual estimula a la adenohipófisis para que segregue corticotropina (Carlson, 2014).

- La corticotropina penetra en la circulación general y estimula a la corteza suprarrenal para que segregue glucocorticoides (Carlson, 2014).
- La hormona liberadora de corticotropina también se segrega en el cerebro, actuando como neuromodulador/neurotransmisor, especialmente en regiones del sistema límbico que intervienen en las respuestas emocionales, algunos componentes de la respuesta de estrés parecen deberse a la liberación de esta hormona por neuronas del cerebro (Carlson, 2014).
- La secreción de glucocorticoides genera la reacción en una situación estresante, ayudando a sobrevivir al organismo (Carlson, 2014).

De acuerdo con Martínez (2004), la respuesta del organismo ante una amenaza se compone de tres sistemas: nervioso simpático, endocrino e inmunitario. El individuo, una vez que percibe un estímulo como amenazante, activa su sistema nervioso simpático, generando la movilización de todo el organismo y preparándolo para reaccionar a la amenaza, ya sea huyendo o enfrentándola, conocida como la respuesta de lucha o huida. Se acelera el ritmo cardiaco, aumenta la presión arterial, la respiración se incrementa y el cuerpo moviliza su energía para enfrentar la situación. Simultáneamente en el sistema endocrino, la glándula suprarrenal secreta epinefrina y norepinefrina, neurotransmisores responsables de elevar el nivel de alerta y reforzar la respuesta fisiológica. El sistema inmune actúa si la amenaza continua presente, generando que la corteza suprarrenal produzca cortisol para preparar al organismo contra las heridas que se puedan generar.

En la respuesta fisiológica del organismo se produce cortisol, los niveles altos de cortisol compensan la respuesta intensa del sistema nervioso simpático, aunque la secreción prolongada de cortisol disminuye la eficiencia del sistema inmune, responsable de la defensa contra agentes externos. El estrés prolongado afecta el sistema inmune, volviendo al organismo susceptible a enfermedades infecciosas, cáncer, alergias y trastornos autoinmunes. El estrés en sí no produce las

enfermedades, sino que impide o disminuye el funcionamiento del sistema inmune, volviendo a los individuos más vulnerables a agentes patógenos.

Existe una secuencia específica de procesos fisiológicos generados durante el Síndrome General de Adaptación (Camargo, 2004; en Patlán, 2019):

- Procesos fisiológicos en el eje neural. El proceso se activa en los primeros segundos posteriores a la percepción del estímulo estresante, generando: congelamiento o paralización, aumento del tono muscular, shock y reacción de alerta cortical, descarga excesiva de epinefrina y norepinefrina del sistema nervioso simpático (Camargo, 2004; en Patlán, 2019).
- Procesos fisiológicos en el eje neuroendocrino. Es un proceso en el cual la respuesta fisiológica se inicia posteriormente y se caracteriza por una duración prolongada. Se presenta una estimulación del sistema límbico, el hipotálamo activa las neuronas preganglionares simpáticas que activan la medula adrenal, secretando epinefrina y norepinefrina (Camargo, 2004; en Patlán, 2019).
- Procesos fisiológicos en el eje endocrino u hormonal. Es un proceso prolongado, puede durar horas e incluso días. En el proceso se activa el eje hipotálamo-hipófisis-corteza simpática, en situaciones estresantes se activa el sistema límbico, así como la amígdala, generando alteraciones en el ciclo sueño-vigilia. Los neurotransmisores como la acetilcolina, serotonina, norepinefrina, ácido gamma-aminobutírico y las endorfinas estimulan el hipotálamo, produciendo la síntesis y secreción de la hormona liberadora de la corticotropina a la sangre del sistema porta hipotálamo-hipófisis. La corticotropina actúa a través de la sangre sobre la adenohipófisis estimulando la síntesis y secreción de la hormona adenocorticotrópica, incorporándose al sistema sanguíneo y actuando sobre la zona fascicular de la corteza suprarrenal, aumentando los niveles de cortisol. Consecuencia de la acción de la hormona adenocorticotrópica se produce un aumento en la secreción de la aldosterona, produciendo aumento renal de la reabsorción del sodio, el agua y la excreción de potasio, generándose una reducción en el deseo de orinar. El cortisol puede inhibir la secreción de la hormona adenocorticotrópica en la adenohipófisis y de la corticotropina en el

hipotálamo. Asimismo, la hormona adenocorticotrópica puede inhibir la secreción de la corticotropina, generándose un mecanismo que protege al organismo de los efectos de un exceso de cortisol. Si no existen niveles de estrés elevados, el cortisol y la hormona adenocorticotrópica tienen un ritmo circadiano de secreción. En general, el cortisol tiene acciones fisiológicas en diversos órganos, sus funciones son esenciales para la vida, no obstante, a largo plazo son dañinas para el organismo (Camargo, 2004; en Patlán, 2019).

### **Patrones de personalidad**

Friedman y Rosenman (1974, en Gutiérrez y Ángeles, 2012), definen los patrones de personalidad según su reacción a los estresores:

- **El patrón de conducta o personalidad Tipo A.** Se caracteriza por la presencia de un crónico e incesante sentido de urgencia y compulsión para lograr los objetivos propuestos en un lapso de tiempo corto. Se exhiben comportamientos de competitividad, agresividad, impaciencia, habla rápida y tendencia a irritarse con facilidad, se desarrolla un entorno de hostilidad.

Las personas con este patrón de personalidad son asertivas y competitivas, se fijan metas y objetivos elevados, son poco tolerantes hacia su persona y trabajan bajo presión social y/o de tiempo. Generalmente no distingue que la mayoría de las presiones que experimentan son autogeneradas y no producto de su entorno. Es un tipo de personalidad relacionado con la aparición de crisis coronarias de miocardio.

- **El patrón de conducta o personalidad Tipo B.** Se caracteriza por tener una percepción de la vida de una manera tranquila y relajada, no se presiona por el tiempo, son muy pacientes y es muy poco probable que reaccionen de forma hostil o agresiva.
- **El patrón de conducta o personalidad Tipo C.** Se caracteriza por su dificultad por expresar emociones, especialmente las emociones negativas, como la ira, hostilidad o agresividad, son poco asertivas, defensivas y sumisas. Su vida es

aburrida, sin variaciones, asumen actividades pasivas y evitan situaciones que afecten su paz y armonía personal.

## **2.2 Estrés laboral**

El estrés laboral es un fenómeno organizacional de creciente interés en la investigación científica, entendido como una respuesta biológica, psicológica e incluso social. Se presenta cuando los requerimientos del trabajo no se ajustan a las capacidades, conocimientos, recursos o habilidades del trabajador y puede ser generado por las tareas en el trabajo, el entorno organizacional, el ambiente de trabajo, el contexto social o conflictos interpersonales.

En la actualidad las organizaciones son responsables de la salud física y mental de los trabajadores. En la literatura existe una amplia gama de definiciones sobre el estrés laboral, es un fenómeno de creciente prevalencia en los trabajadores, es importante resaltar sus consecuencias, no únicamente afecta a los organismos a nivel físico, existen implicaciones psicológicas, generando problemas en las organizaciones e incluso en la sociedad.

Las primeras investigaciones científicas sobre el estrés se le atribuyen a Hans Selye, considerado el padre del estrés, pionero en el estudio de las reacciones psicológicas presentes en el organismo como respuesta a estímulos adversos. Respecto al estudio del estrés laboral, las primeras investigaciones fueron realizadas por Walter Cannon quien se enfocó en el estudio de las relaciones entre las respuestas emocionales y fisiológicas a estímulos adversos en el trabajo, es considerado el primer trabajo en el campo de la medicina psicosomática (Patlán, 2019).

### **2.2.1 Conceptualización de estrés laboral**

El estrés laboral es uno de los diversos problemas relacionados con la salud ocupacional, existe una necesidad de realizar investigaciones enfocadas a identificar el efecto del estrés laboral en la salud física, mental y social de los trabajadores. El estrés laboral es entendido como una respuesta biológica, psicológica e incluso social que se presenta cuando los requerimientos del trabajo no se ajustan a las capacidades, conocimientos, recursos o habilidades del trabajador, puede ser generado por las tareas en el trabajo, el entorno organizacional, el ambiente de trabajo, el contexto social o conflictos interpersonales. Repercute en pérdidas económicas para las organizaciones, principalmente.

El estrés laboral es un fenómeno frecuente en la actualidad, presenta consecuencias importantes, puede afectar el bienestar físico y psicológico a nivel individual, así como deteriorar la salud de las organizaciones. Es un elemento empobrecedor de la salud y la eficiencia a nivel individual y social, actúa principalmente en el lugar de trabajo, convirtiéndose en un aspecto primordial de la seguridad y la salud laboral (Díaz, 2017).

El estrés laboral es una posible reacción del trabajador ante exigencias y presiones laborales, las cuales no se ajustan a sus conocimientos, capacidades y habilidades, poniendo a prueba su capacidad para afrontar las situaciones laborales. Las situaciones se agravan cuando el trabajador percibe que no recibe el suficiente apoyo de sus supervisores y/o compañeros de trabajo, igualmente cuando tiene un control limitado sobre su trabajo o la forma en la cual puede hacer frente a las exigencias y presiones laborales (OMS, 2004; en Patlán, 2019).

Gutiérrez y Ángeles (2012), definen el estrés laboral como una vivencia de ansiedad, temor e insatisfacción relacionada con las exigencias de factores implícitos, debido a la naturaleza de la ocupación misma, involucrando los estilos de liderazgo, carga de trabajo, ambigüedad de rol, fechas limitadas, recursos limitados, lo que conlleva a comportamientos disfuncionales dentro de la organización.



El estrés en las organizaciones implica un conjunto de respuestas del individuo frente a situaciones de trabajo que deterioran su salud, en aspectos fisiológicos, psicológicos, emocionales y conductuales, generando simultáneamente consecuencias en el funcionamiento de las organizaciones. Resultado de una valoración real o imaginaria, se percibe que las exigencias de la situación exceden las capacidades, habilidades y recursos, provocando una sensación de pérdida de control personal y la aparición de comportamientos disfuncionales (Gutiérrez y Ángeles, 2012).

El estrés laboral es un síndrome o conjunto de reacciones fisiológicas, no específicas del organismo a distintos agentes nocivos de naturaleza física o química presentes en el ambiente laboral (Selye, 1956; en Patlán, 2019). El estrés laboral es el resultado de la interacción entre el individuo y su entorno laboral, evaluado por el trabajador como abrumador, excediendo sus propios recursos y dañando su bienestar y salud (Lazarus y Folkman, 1984; en Patlán, 2019).

El estrés laboral se asocia con el desequilibrio percibido entre el esfuerzo y la recompensa en el trabajo. El esfuerzo en el trabajo se desempeña como parte de un proceso de intercambio que se organiza socialmente, las recompensas sociales se distribuyen a través de tres sistemas de transmisión: dinero, estima y oportunidades de carrera. Consecuentemente, cuando existe una falta de equivalencia entre costos y beneficios o un alto control y una baja recompensa, se puede generar un estado de angustia y estrés, así como propensión hacia reacciones a nivel emocional y fisiológico (Siegrist, 1996; en Patlán, 2019).

Cappeli (1999, en Díaz, 2017) define el estrés laboral como un fenómeno generalizado en la sociedad actual, caracterizado por cambios significativos que han intensificado las exigencias impuestas a los trabajadores, presentando efectos nocivos sobre su salud laboral.

Velázquez (2000, en Patlán, 2019) define el estrés laboral como el conjunto de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y comportamentales a ciertos aspectos adversos o nocivos del contenido laboral, la organización o el entorno de trabajo, caracterizándose por ser un estado de altos niveles de excitación o angustia.

El estrés laboral no únicamente presenta consecuencias en la esfera profesional, frecuentemente se extienden a la vida personal, familiar y social. El trabajo es parte de la identidad de los individuos, derivado de esa situación, todo lo ocurrido en el trabajo ejerce una gran influencia en su estado de ánimo (Martínez, 2004).

De acuerdo con Hernández (2010), el estrés laboral se puede definir como un estado de tensión personal, en el cual existe un desequilibrio entre las exigencias y los medios con los que se cuenta para satisfacer las exigencias, el individuo puede identificar las situaciones generadoras de estrés, es decir puede identificar los estresores.

El estrés es el resultado de un desequilibrio entre las exigencias y presiones experimentadas por un individuo y sus conocimientos y capacidades, si las demandas son superiores a sus recursos, se presenta un desequilibrio generando estrés. En el estrés no únicamente se incluyen situaciones en las cuales las presiones y exigencias laborales exceden las capacidades del trabajador, existen casos en los que no se utilizan óptimamente los conocimientos y capacidades y se genera un problema para el trabajador. El estrés laboral, se evidencia si se presenta un desajuste entre el individuo, el puesto de trabajo y la organización, así el trabajador no tiene la capacidad de superar el desequilibrio (Robbins y Judge, 2013).

En la literatura se identifican diferentes definiciones relacionadas con el fenómeno del estrés en el ámbito laboral, se define como estrés laboral, estrés ocupacional y estrés organizacional. La diferencia de esos tres conceptos radica en que el estrés laboral se presenta como una respuesta del trabajador a exigencias y demandas laborales, el estrés ocupacional es el resultado de las características del puesto u ocupación que se desempeña y el estrés organizacional es la respuesta o conjunto de situaciones de trabajo a las que se enfrenta la persona en una organización (Patlán, 2019).

En resumen, el estrés laboral es un estado psicológico, caracterizado por reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y comportamentales, considerado como una reacción o respuesta física, emocional, cognitiva y psicológica a situaciones

laborales demandantes que exceden los recursos laborales y personales, si el individuo no tiene control para enfrentar las situaciones, se generan consecuencias en la salud de los trabajadores (Patlán, 2019).

### **2.2.2 Teorías y Modelos del estrés laboral**

El estrés laboral es una variable ampliamente investigada, existen diversas teorías y modelos para explicar el fenómeno del estrés laboral. En el estudio del estrés laboral se han desarrollado distintos modelos intentando explicar el fenómeno multifactorial ocurrido en las organizaciones y no únicamente involucra a los individuos, sino a otras esferas (García y Guerrero, 2015). La relevancia de las teorías y modelos teóricos del estrés radica en que ayudan a describir, explicar, así como a predecir conductas y procesos psicosociales con la finalidad de poder realizar intervenciones (Salanova, 2009).

#### **Modelo de Ambiente Social de French y Kahn**

John French y Robert Kahn (1962), desarrollaron el modelo de *Ambiente Social*; el modelo incluye desde los esfuerzos por comprender el ambiente objetivo del trabajo, hasta estudios sobre salud y enfermedad, desplegando una teoría integral del estrés y la salud mental. El modelo se compone de las siguientes tres categorías (Gutiérrez y Ángeles, 2012):

- La categoría A-B guarda relación con los efectos que ejerce el ambiente objetivo en el ambiente psicológico.
- La categoría B-C relaciona las características del ambiente psicológico y las respuestas inmediatas del individuo.
- La categoría C-D relaciona el efecto de las respuestas del individuo respecto a su puesto con los criterios de salud y enfermedad.

Las tres categorías deben calificarse a través de variables modeladoras, estas son las características individuales y las relaciones interpersonales. Las variables modeladoras del estrés cambian el impacto del estresor sobre un tipo de relación de estrés establecida, filtran o modifican los efectos habituales de los estresores sobre las reacciones del individuo (Gutiérrez y Ángeles, 2012).

### **Modelo del Proceso de Estrés de McGrath**

Joseph E. McGrath (1976), desarrolló el modelo del *Proceso de Estrés*; el modelo explica que el grado en que la respuesta elegida produce una conducta deseada, depende de la habilidad del individuo para expresar esa respuesta, así como del grado en el que la conducta genere cambios deseados o indeseados en la situación (Gutiérrez y Ángeles, 2012). Se genera una situación en el entorno, si la condición ocasiona consecuencias desagradables es una situación estresante, el individuo expresa una respuesta con la intención de cambiar su relación con la situación en una dirección favorable.

El modelo considera la situación de estrés como un ciclo de cuatro etapas, vinculadas por procesos de conexión (Gutiérrez y Ángeles, 2012):

- La relación entre A y B se denomina *Proceso de evaluación cognoscitiva*, en este proceso el individuo evalúa la situación de forma exacta o inexacta.
- La relación entre B y C se denomina *Proceso de decisión*, involucra la toma de decisiones, establece una conexión entre la situación anteriormente percibida, las posibles opciones y la elección de una respuesta o un conjunto de respuestas con la intención de afrontar los rasgos negativos de la situación.
- La relación entre C y D se denomina *Proceso de desempeño*, en este proceso se produce un conjunto de conductas que pueden ser evaluadas cualitativa y cuantitativamente.
- La relación entre D y A es el *Resultado del proceso*, es el vínculo establecido entre la conducta y la situación.

## **Modelo de Demanda-Control de Karasek**

Robert Karasek (1979), desarrolló el modelo de *Demanda-Control*; el modelo constituye uno de los más influyentes aun en la actualidad. Se trata de un modelo simple y parsimonioso, implica que la salud psicosocial puede explicarse a través de la simple combinación de las demandas laborales y el control que el trabajador tiene del puesto de trabajo (Salanova, 2009).

Karasek observó que los efectos del trabajo tanto en la salud como en el comportamiento parecían ser resultado de la combinación de las demandas psicológicas laborales y las características estructurales del trabajo, relacionadas con la posibilidad de tomar decisiones y usar las propias capacidades (Díaz, 2017).

Los conceptos fundamentales del modelo son dos: las demandas y el control. El concepto de demanda se puede definir como las exigencias o carga psicológica que el trabajo implica para la persona; el segundo elemento, es el control, entendido como el grado potencial que tienen los empleados para controlar sus tareas y ejecutar conductas a lo largo de un día de trabajo (Salanova, 2009).

Díaz (2017), define las demandas psicológicas y el control en relación con el modelo propuesto por Karasek:

- Demandas psicológicas. Se refiere a las exigencias psicológicas que el trabajo implica para la persona. Básicamente se refiere a cantidad o volumen de trabajo, presión de tiempo, nivel de atención, interrupciones imprevistas, no únicamente se circunscriben al trabajo intelectual, sino a cualquier tipo de tarea.
- Control. Se refiere a la dimensión esencial del modelo, debido a que el control es un recurso para moderar las demandas del trabajo. El estrés no depende únicamente de las demandas, sino de tener la capacidad para resolverlas. El control tiene dos componentes, la autonomía, entendida como la inmediata posibilidad de la persona de influenciar las decisiones relacionadas con su trabajo, así como de controlar sus propias actividades y por otro lado el desarrollo de habilidades, entendido como el grado en cual el trabajo permite al

trabajador desarrollar sus propias capacidades, como aprendizaje, creatividad, trabajo variado.

En el modelo de Karasek se generan cuatro hipótesis debido a la interacción entre demanda y control (Salanova, 2009):

- La primera predicción del modelo hace referencia al eje del estrés. Los puestos estresantes se producen por una combinación de altas demandas y bajo control. Las altas demandas laborales producen un incremento en los niveles de activación que generalmente se acompaña de síntomas de malestar, como taquicardias y secreción de epinefrina.
- La segunda predicción del modelo es la situación opuesta a la anterior. Los puestos de bajo estrés se caracterizan por ser situaciones en las cuales los trabajadores tienen altos niveles de control, pero las demandas son bajas.
- La tercera predicción del modelo señala que la motivación, el aprendizaje y el crecimiento personal ocurren cuando los trabajadores son sometidos a altas demandas, pero cuentan con el control adecuado para afrontarlas, se habla de puestos activos.
- La cuarta predicción del modelo se refiere a los puestos pasivos, en los cuales los trabajadores no tienen que hacer frente a elevadas demandas en el trabajo, pero simultáneamente no cuentan con el control suficiente para influir sobre ellas.

Los niveles de demanda son el factor contingente que determina si un control escaso conduce a la pasividad o a la tensión psicológica. Los niveles de control son el factor contingente que determina si las exigencias conducen al aprendizaje activo o a la tensión psicológica (Díaz, 2017).

La combinación de las dos dimensiones genera cuatro situaciones psicosociales (Díaz, 2017):

- **Tensión en el trabajo.** Se caracteriza por elevadas demandas y una escasa capacidad de control (cuadrante alta tensión), predice un aumento del riesgo de tensión psicológica y enfermedad. Las demandas generan consecuencias negativas si ocurren junto con la ausencia de la posibilidad de influir en las decisiones relacionadas con el trabajo.

Los niveles más bajos de bienestar psicológico y los niveles más altos de síntomas y enfermedades se concentran en el cuadrante de alta tensión. En el extremo opuesto se encuentra el cuadrante de baja tensión, en el cual el trabajador dispone de una adecuada capacidad de control, pero, las exigencias son mínimas, generando una situación más parecida a la relajación.

- **Aprendizaje activo.** Se caracteriza por exigencias elevadas, pero la organización del trabajo permite a la persona disponer de una elevada capacidad de decisión para hacerles frente, convirtiéndose el resultado de esa combinación en un desafío (cuadrante aprendizaje activo), la situación aumenta la motivación y las posibilidades de crecimiento y desarrollo personal. Se produce aprendizaje de nuevos patrones de conducta y habilidades basadas en la experiencia psicosocial del trabajo.

Los niveles más altos de motivación de aprendizaje para desarrollar nuevos comportamientos se concentran en el cuadrante de aprendizaje activo. En el extremo opuesto se encuentra el cuadrante de aprendizaje pasivo, en el cual el trabajador no requiere de mucha energía, no dispone de control, ni de exigencias, generando una situación sin los aspectos deseables de la relajación.

El equilibrio entre control y demandas depende, según el modelo de Karasek, principalmente de la organización del trabajo y no de las características individuales de cada trabajador. Un tercer factor modificador es la cantidad y calidad de apoyo social de los superiores y compañeros. Si existe y es adecuado, puede soportar parte del potencial estrés generado por la combinación de altas demandas y bajo control, si es

escaso o nulo, o si el entorno psicosocial se caracteriza por la discriminación o la intimidación, se añade un nuevo factor de estrés a los ya existentes (Díaz, 2017).

### **Modelo Integrador del Estrés y del Trabajo de Ivancevich y Matteson**

John Ivancevich y Michael Matteson (1985), desarrollaron el modelo *Integrador del Estrés y del Trabajo*; el modelo incluye los antecedentes de la situación del estrés, denotados como estresores (todo estresor está relacionado con los empleados en general, en un nivel gerencial y nivel no gerencial); una interpretación o valoración del grado en que la existencia de condiciones previas originan estrés en los individuos (estrés percibido); los efectos, es decir, las respuestas a la acción de los estresores (resultados); finalmente, el producto de los resultados (consecuencias). El modelo incorpora variables modeladoras que afectan las relaciones entre estresores, percepciones, resultados y consecuencias (Ivancevich y Matteson, 1989).

### **Modelo de Conservación de recursos de Hobfoll**

Stevan Hobfoll (1989), desarrolló el modelo de *Conservación de recursos*; en el modelo se considera que el estrés es generado por la combinación de procesos internos y ambientales. El modelo integra al trabajador a su contexto social y grupal en el que trabaja, definiendo la generación de estrés a partir de la presencia de una amenaza de pérdida de recursos, ya sean personales o laborales, la pérdida real de los recursos, así como una inversión de recursos sin identificar algún beneficio (Salanova, 2009).

Si un trabajador pierde recursos, es posible que pierda más recursos en una secuencia de ciclos o espirales de pérdidas de recursos, estos pueden llegar a debilitar las reservas de recursos que posee el trabajador para afrontar las demandas laborales, ya sean actuales o futuras, generando el surgimiento del síndrome de burnout o el desgaste ocupacional (Salanova, 2009).

El supuesto central del modelo es que el individuo se esfuerza por preservar, proteger y mantener los recursos con la finalidad de enfrentar situaciones de estrés que se puedan presentar, es así como la pérdida de los recursos representa una amenaza (Patlán, 2019).



### **Modelo Cibernético del estrés laboral de Edwards**

Edwards (1992), desarrolló el modelo *Cibernético del estrés laboral*; el modelo integra las características del individuo y las características del ambiente. Define el estrés organizacional como el nivel de diferencia, presente en el individuo, entre su percepción del estado laboral real y el deseado, así como la importancia para el individuo de la diferencia antes señalada. La percepción de esos estados se puede medir con las condiciones laborales como son las metas, los valores y los objetivos laborales deseados (García y Guerrero, 2015).

### **Modelo de Desequilibrio-Esfuerzo-Recompensa de Siegrist**

Johannes Siegrist (1996), desarrolló el modelo de *Desequilibrio-Esfuerzo-Recompensa*; el modelo analiza los efectos benéficos y nocivos generados por las conductas, cogniciones y emociones experimentadas por los individuos a lo largo del desempeño de diferentes roles (Salanova, 2009).

Es uno de los modelos más empleados actualmente a nivel científico y práctico. Aparece como consecuencia de un programa científico con el objetivo de entender el rol que ejercen los factores psicosociales en la salud y en la enfermedad en diversos contextos, incluido el laboral (Ayance y Campos, 2016).

En el modelo se utiliza una aproximación teórica, centrada en el concepto denominado reciprocidad social, entendida como la justicia percibida entre las inversiones y resultados que se ponen en juego en una interacción social. Se caracteriza por inversiones cooperativas mutuas, basadas en una norma, implica que, a determinados esfuerzos, corresponden respuestas acordes con los mismos (Salanova, 2009).

Existe una distinción entre los factores extrínsecos o situacionales y factores intrínsecos o personales. Los factores extrínsecos o situacionales se refieren a las demandas del trabajo y a los tres sistemas de recompensa, estos son salario, estima y oportunidad de carrera. Independientemente del tipo de demandas o recompensas

implicadas, será el desajuste entre ellas el que aumente la probabilidad de la generación de estrés (Ayance y Campos, 2016).

Los factores intrínsecos o personales se refieren a los aspectos inherentes a la persona, relacionados con las estrategias de afrontamiento empleadas por el individuo para afrontar las demandas laborales, responsables de la percepción de un desequilibrio esfuerzo-recompensa (Ayance y Campos, 2016).

Si la reciprocidad no se produce pese a los esfuerzos del individuo, es probable que se experimenten emociones negativas y se generen respuestas de estrés. Contrariamente, cuando existe un equilibrio entre el esfuerzo y las recompensas, los individuos experimentan emociones positivas, promoviendo el bienestar y la salud psicosocial (Salanova, 2009).

Se determinan tres hipótesis principales en el modelo. La primer hipótesis presupone que las situaciones laborales en las cuales se produzca un desajuste caracterizado por un alto esfuerzo y una baja recompensa, producirá la ausencia de reciprocidad; la segunda hipótesis señala que los trabajadores sobrecomprometidos manifestarán una mayor probabilidad de experimentar la falta de reciprocidad y problemas de salud, consecuencia del exceso de compromiso, no se percibe recompensa por el trabajo; finalmente, la tercer hipótesis señala que la probabilidad de que existan problemas de salud, será aún mayor si la norma de reciprocidad se ha violado y el trabajador esta sobrecomprometido con el trabajo (Salanova, 2009).

### **Modelo de Demandas-Recursos Laborales de Schaufeli y Bakker**

Wilmar Schaufeli y Arnold Bakker (2001), en colaboración con su equipo de investigación, desarrollaron el modelo de *Demandas-Recursos Laborales*; en el modelo se plantea que independientemente del tipo de ocupación, las características del ambiente de trabajo pueden tener consecuencias sobre la salud psicosocial. Puede dividirse en dos categorías denominadas demandas y recursos (Salanova, 2009)

Las demandas laborales son de carácter negativo, se definen como aquellos aspectos físicos, psicológicos, sociales u organizaciones en los cuales se requiere un

esfuerzo físico y/o psicológico del trabajador, asociado a costos físicos y/o psicológicos. Los recursos laborales se refieren a aquellos aspectos físicos, psicológicos, sociales u organizacionales que son funcionales en el logro de las metas laborales, reducen las demandas y estimulan el crecimiento y desarrollo personal (Salanova, 2009).

La segunda propuesta del modelo determina que las demandas y los recursos laborales generan dos procesos psicológicos diferenciados: 1) el proceso de deterioro de la salud y 2) el proceso de motivación. En conjunto con conocidos como proceso dual de la salud psicosocial (Salanova, 2009).

El deterioro de la salud comienza con la presencia de demandas laborales crónicas, teniendo como consecuencia la reducción de los recursos de energía de los empleados, ocasionando fatiga crónica y el síndrome de quemarse por el trabajo, impactando negativamente en el desempeño laboral (Bakker et al., 2013; en Ayance y Campos, 2016).

En el proceso de motivación ocurre una situación contraria. La presencia de recursos laborales estimula la motivación de los empleados, se expresa el compromiso organizacional, generando resultados positivos en la salud y teniendo un impacto positivo en el desempeño laboral (Schaufeli y Bakker, 2004; en Ayance y Campos, 2016).

### **Modelo de Recursos, Experiencias y Demandas de Salanova**

Marisa Salanova (2007), en colaboración con su equipo de investigación, desarrollo el modelo de *Recursos, Experiencias y Demandas*; el modelo estudia la salud psicosocial desde una aproximación integral, engloba la evaluación del malestar psicosocial combinado con el estudio de factores de salud positivos y consecuencias organizacionales. Se incluye como variable fundamental, el poder de los recursos personales, como las creencias de eficacia, las competencias mentales y emocionales. Finalmente, otra característica del modelo es la aceptación de espirales de deterioro y motivación de la salud ocupacional (Salanova, 2009).

El modelo presupone que los recursos personales, especialmente las creencias de eficacia desempeñan un papel predictor en las espirales de deterioro de la salud, así como en las espirales de motivación positiva, afectando la percepción del ambiente, las emociones de los trabajadores y las consecuencias organizacionales (Salanova, 2009).

Las espirales de deterioro de la salud y las espirales de motivación a lo largo del tiempo son iniciadas por los recursos personales. La salud psicosocial y las consecuencias organizacionales pueden ser explicadas en función de dos características del puesto: 1) recursos personales, laborales y extralaborales y 2) demandas retadoras y demandas amenazantes, ya sean laborales o extralaborales (Salanova, 2009).

### **Teoría de la activación cognitiva del estrés de Meurs**

El modelo explicativo del estrés integra características de otros modelos del estrés y se caracteriza por considerar los cuatro niveles de estrés (Meurs y Perrewé, 2011; en Patlán, 2019):

- El estrés como estímulo, referente a los estresores percibidos por el individuo, los cuales evalúa para conocer el grado de amenaza que generan para él. La evaluación es en función de sus experiencias previas, así como de las expectativas del resultado que obtenga (Meurs y Perrewé, 2011; en Patlán, 2019).
- La experiencia del estrés o percepción subjetiva, cognitiva y emocional de sentirse estresado (Meurs y Perrewé, 2011; en Patlán, 2019).
- La respuesta ante el estrés origina el proceso de activación del organismo como consecuencia de la situación estresante percibida. Es una respuesta relacionada con procesos psicofisiológicos, neuroendocrinos, psicoinmunitarios, comportamentales, así como de bioquímica cerebral (Meurs y Perrewé, 2011; en Patlán, 2019).
- La retroalimentación de la respuesta de estrés en la cual el trabajador percibe los cambios producidos ante la situación estresante (Meurs y Perrewé, 2011; en Patlán, 2019).

### 2.2.3 Síntomas del estrés laboral

El estrés puede generar una sintomatología clasificada en tres categorías principales, resaltando el efecto perjudicial sobre la homeostasis del organismo. Selye dividió en tres categorías la sintomatología típica del estrés, generando su clasificación (Inlander y Morán, 1999; en García y Guerrero, 2015):

- Síntomas del comportamiento y emocionales: aprehensión, cambios en el estado de ánimo, consumo excesivo de alcohol, desconfianza, depresión, disminución de la iniciativa, falta de satisfacción con las experiencias gratas, indecisión, inquietud, ira, hostilidad, irritabilidad, negación, pánico, retraimiento crítico de uno mismo o de los demás, tendencia a comer muy rápido, tendencia a comerse la uñas, comportarse siempre a la defensiva, fumar en exceso, tendencia a culpar a otros, tendencia a llorar, tendencias suicidas, deterioro de la memoria (Inlander y Morán, 1999; en García y Guerrero, 2015).
- Síntomas intelectuales: falta de atención a los detalles, falta de concentración, falta de consciencia de los estímulos externos, olvido, preocupación, reducción de la creatividad, tendencia a enfocar el pasado en vez del futuro (Inlander y Morán, 1999; en García y Guerrero, 2015).
- Síntomas físicos: boca seca, anorexia, alteración de la capacidad motriz, contracciones musculares atípicas, diarrea o estreñimiento, dolor de cabeza, dolor de estómago, picazón de cuero cabelludo, eczema, estornudos, fatiga crónica, frecuente necesidad de orinar, indigestión, ingesta desmedida de alimentos, inhibición de la función sexual, hiperactividad, insomnio, náuseas y/o vómito, palmas de mano sudorosas, palpitaciones del corazón, pérdida de apetito, piel humada y pegajosa, pupilas dilatadas, temblores, tics, espasmos, aumento del nivel de colesterol, y otro lípidos (Inlander y Morán, 1999; en García y Guerrero, 2015).

#### **2.2.4 Medición del estrés laboral**

El estrés laboral es una variable ampliamente estudiada en diversos contextos. Las primeras investigaciones relacionadas con el estrés ocupacional fueron realizadas por el psicólogo Walter Cannon en los primeros años del siglo XX. Cannon se enfocó en el estudio de las relaciones entre las respuesta emocionales y fisiológicas, es considerado el primer trabajo en el campo de la medicina psicosomática (Patlán, 2019).

Las primeras investigaciones científicas sobre el estrés laboral se realizaron en el Institute for Social Research de la Universidad de Michigan; principalmente se enfocaron en el estudio de factores psicosociales en el trabajo con consecuencias estresantes (Patlán, 2019).

La medición del estrés laboral es importante debido a la necesidad de realizar intervenciones con la intención de reducirlo, es importante disminuir sus causas y evitar sus consecuencias. Internacionalmente existen tres instrumentos para la medición del estrés que son ampliamente utilizados, cada uno basado en un modelo específico (Patán, 2019):

- El Job Content Questionnaire de Karasek (1979; 1985) basado en el modelo demandas-control-apoyo. Es un instrumento ampliamente utilizado y adaptado a múltiples países como por ejemplo Grecia (Alexopoulos, Argyriou y Bourna, 2015), Irán (Jabali, Ghaffari, Pournik, Ghalichi, Yazdi y Motevalian, 2013; Chobineh, Ghaem, Ahmedinejad, 2011), Malasia (Edimansyah, Rusli, Naing y Mazalisah, 2006), México (Juárez-García, 2007; Cedillo y Karasek, 2003), Tailandia (Phakthongsuk y Apakupakul, 2008), Brasil (De Araújo y Karasek, 2008), Taiwán (Cheng, Luh y Guo, 2003), Francia (Niedhammer, 2002), Holanda (Storms, Casaer, De Wit, Van Den Bergh y Moens, 2001), entre otros.
- El instrumento basado en el modelo de Desbalance Esfuerzo-Recompensa de Siegrist (1996). El instrumento mide factores centrados en el esfuerzo y las recompensas recibidas en el trabajo, así como el desbalance entre ambas dimensiones. Es una escala ampliamente utilizada en Europa (Choi, Ko,

Landsbergis, Dobson, Juárez, Schnall y Baker, 2014) e Inglaterra (Hintsä, Kouvonen, McCann, Jokela, Elovainio y Demakakos, 2015), entre otros.

- El instrumento basado en el Modelo Demandas-Recursos Laborales de Demerouti, Bakker, Nachreiner y Schaufeli (2001). Es un instrumento basado en dos grupos de factores (las demandas laborales y los recursos laborales) asociados a variables tales como burnout y engagement. Es un instrumento que se ha utilizado en oficiales de seguridad, profesores (Baka, 2015; Salmela-Aro y Upadyaya, 2014), médicos (Bakker, Brummelhuis y Prins, 2011), enfermeras (McVicar, 2016), entre otros.

La medición del estrés laboral es necesaria para obtener un diagnóstico o evaluación de un trabajador o una muestra de trabajadores. El diagnóstico consiste en la identificación y descripción de la presencia de estrés en el trabajo considerando sus características principales de acuerdo con un modelo teórico. La evaluación es el proceso para realizar la medición del estrés laboral en una organización, a través de la obtención de una muestra y el uso de una metodología en la cual se incluye el uso de uno o varios instrumentos de medición del estrés. En ambos casos se realiza una medición del estrés laboral con la finalidad de desarrollar una intervención basada en los resultados obtenidos y así contribuir a la prevención y/o atención de las consecuencias del estrés (Patlán, 2019).

El estrés laboral es una variable ampliamente abordada desde diversas perspectivas, existen modelos teóricos que han contribuido a la obtención de instrumentos de medición. En la Tabla 2, se presentan múltiples escalas de medición del estrés laboral desarrolladas por diversos autores.

Tabla 2

*Escalas de medición del estrés laboral*

Nombre de la escala	Autor	Año	Perspectiva o abordaje del estudio del estrés laboral	Factores	Confiabilidad (Alpha de Cronbach)	Descripción
Escala de estrés ocupacional (Occupational Stress Scale-OSS)	Wei-Quig, Tze-Wai y Tak-Sun	(2001)	Estrés como estímulo	F1. Factores intrínsecos del trabajo. F2. Carrera laboral y logro. F3. Relación con otros en el trabajo. F4. Seguridad. F5. Rol directivo. F6. Interfaz entre trabajo y vida familiar y social.	0.72 – 0.97	La escala se compone de seis factores; consiste en 51 reactivos los cuales se presentan en escala tipo Likert de 6 puntos que van desde “muy definitivamente no es una fuente”, hasta, “muy definitivamente es una fuente”.
Cuestionario de Contenido del Trabajo-JCQ (Job Content Questionnaire-JCQ)	Escribá-Agüir, Más y Flores	(2001)	Estrés como interacción	F1. Apoyo. F2. Demandas. F3. Control.	0.74	La escala se compone de tres factores; consiste en 18 reactivos los cuales se presentan en escala tipo Likert de 4 puntos que van desde “totalmente en desacuerdo”, hasta, “totalmente de acuerdo”.
Inventario de estrés en profesores (Teacher Stress Inventory-TSI)	Hanif y Pervez	(2003)	Estrés como respuesta	Fuentes de estrés: F1. Administración del tiempo. F2. Estresores laborales. F3. Distrés profesional. F4. Disciplina y motivación. F5. Desarrollo profesional. Manifestaciones de estrés: F6. Manifestaciones emocionales. F7. Manifestaciones de fatiga. F8. Manifestaciones cardiacas. F9. Manifestaciones gastrointestinales. F10. Manifestaciones del comportamiento.	0.63 – 0.80	La escala se compone de diez factores, divididos en dos grupos; consiste en 49 reactivos los cuales se presentan en escala tipo Likert de 5 puntos que van desde “nunca”, hasta, “siempre”.



Nombre de la escala	Autor	Año	Perspectiva o abordaje del estudio del estrés laboral	Factores	Confiabilidad (Alpha de Cronbach)	Descripción
Escala de Estrategias de Afrontamiento utilizadas por profesores ante Estresores Laborales (Dewe, 1985)	Lozano-Yagüe, Colomer y Latour	(2003)	Estrés como transacción	F1. Control emocional. F2. Racionalización de tareas. F3. Usar disciplina. F4. Apoyo de compañeros. F5. Reafirmar posición. F6. Búsqueda de distracción.	0.55 – 0.79	La escala se compone de seis factores; consiste en 44 reactivos los cuales se presentan en escala tipo Likert de 5 puntos que van desde “nunca”, hasta, “habitualmente”.
Cuestionario Desbalance Esfuerzo-Recompensa	Siegrist, Starke, Chandola, Godin, Marmot, Niedhammer y Peter	(2004)	Estrés como transacción	F1. Esfuerzo. F2. Recompensa F2.1. Autoestima. F2.2. Promoción en el trabajo. F2.3. Seguridad del empleo. F2.4. Sobrecompromiso	0.61 – 0.88	La escala se compone de dos factores; consiste en 22 reactivos los cuales se presentan en escala tipo Likert de 5 puntos que van desde “no aplica”, hasta, “aplica y la persona está muy estresada”.
Escala de estrés docente ED-6	Gutiérrez-Santander, Morán-Suárez y Sanz-Vázquez	(2005)	Estrés como interacción	F1. Ansiedad. F2. Depresión. F3. Presiones. F4. Creencias desadaptativas. F5. Desmotivación. F6. Mal afrontamiento.	0.74 – 0.89	La escala se compone de cuatro factores; consiste en 77 reactivos los cuales se presentan en escala tipo Likert de 4 puntos que van desde “totalmente en desacuerdo”, hasta, “totalmente de acuerdo”.
Escala de estrés laboral para oficiales correccionales (Work Stress Scale for Correctional Officers-WSSCO)	Senol-Durak y Gencoz	(2006)	Estrés como estímulo	F1. Sobrecarga de trabajo. F2. Conflicto y ambigüedad de rol. F3. Inadecuadas condiciones físicas. F4. Percepción de amenaza. F5. Problemas generales.	0.68 – 0.78	La escala se compone de cinco factores; consiste en 35 reactivos los cuales se presentan en escala tipo Likert de 5 puntos que van desde “no tiene ningún efecto en absoluto”, hasta, “tiene un efecto muy fuerte”.
Escala de irritación	Merino, Carbonero, Moreno-Jiménez y Morante	(2006)	Estrés como respuesta	F1. Irritación emocional. F2. Irritación cognitiva.	0.86 – 0.87	La escala se compone de dos factores; consiste en 8 reactivos los cuales se presentan en escala tipo Likert de 7 puntos que van desde “muy en desacuerdo”, hasta, “muy de acuerdo”.
Maslach Burnout Inventory -Version Human Services	Manso-Pinto	(2006)	Estrés como respuesta	F1. Agotamiento emocional. F2. Despersonalización. F3. Realización personal.	0.80 – 0.85	La escala se compone de tres factores; consiste en 22 reactivos los cuales se presentan en escala tipo Likert de 6

Nombre de la escala	Autor	Año	Perspectiva o abordaje del estudio del estrés laboral	Factores	Confiabilidad (Alpha de Cronbach)	Descripción
Survey- (Maslach, Jackson y Leiter, 1996)						puntos que van desde “nunca”, hasta, “diariamente”.
Escala de Estrategias de Coping-Modificada (EEC-M)	Londoño, Henao, Puerta, Posada, Arango y Aguirre-Acevedo	(2006)	Estrés como transacción	F1. Búsqueda de alternativa. F2. Conformismo. F3. Control emocional. F4. Evitación emocional. F5. Evitación comportamental. F6. Evitación cognitiva. F7. Reacción agresiva. F8. Expresión emocional abierta. F9. Reevaluación positiva. F10. Búsqueda de apoyo social. F11. Búsqueda de apoyo profesional. F12 Religión. F13. Refrenar el afrontamiento. F14. Espera.	0.46 -0.89	La escala se compone de catorce factores; consiste en 98 reactivos los cuales se presentan en escala tipo Likert de 6 puntos que van desde “nunca”, hasta, “siempre”.
Cuestionario de Contenido del Trabajo-JCQ (Job Content Questionnaire-JCQ)	Karasek, Choi, Ostergren, Ferrario y De Smet	(2007)	Estrés como interacción	F1. Uso discrecional de habilidades F2. Autoridad de decisión. F3. Demandas psicológicas. F4. Demandas físicas. F5. Inseguridad del empleo. F6. Apoyo del supervisor. F7. Apoyo de compañeros. F8. Uso de habilidades.	0.68 – 0.79	La escala se compone de ocho factores; consiste en 36 reactivos los cuales se presentan en escala tipo Likert de 4 puntos que van desde “totalmente en desacuerdo”, hasta, “totalmente de acuerdo”.
Instrumento de estilos de enfrentamiento de Lazarus y Folkman	Zavala, Rivas, Andrade y Reidl	(2008)	Estrés como transacción	F1. Enfrentamiento evasivo. F2. Enfrentamiento de distanciamiento. F3. Enfrentamiento	0.64 – 0.75	La escala se compone de cinco factores; consiste en 36 reactivos los cuales se presentan en escala tipo Likert de 4 puntos que van desde “No,

Nombre de la escala	Autor	Año	Perspectiva o abordaje del estudio del estrés laboral	Factores	Confiabilidad (Alpha de Cronbach)	Descripción
				reevaluación positiva. F4. Enfrentamiento análisis cognitivo-reflexivo. F5. Enfrentamiento de negación.		de ninguna manera”, hasta, “Siempre en gran medida”.
Cuestionario para la Evaluación del Síndrome de Quemarse por el Trabajo (CESQT)	Gil-Monte, Unda y Sandoval	(2009)	Estrés como respuesta	F1. Ilusión por el trabajo. F2. Desgaste psíquico. F3. Indolencia. F4. Culpa	0.73 – 0.82	La escala se compone de cuatro factores; consiste en 20 reactivos los cuales se presentan en escala tipo Likert de 5 puntos que van desde “nunca”, hasta, “muy frecuentemente: todos los días”.
Escala de Estrés Laboral en la Dirección (EELDE)	Terejo y Fernández	(2010)	Estrés como estímulo	F1. Profesorado y conflicto de rol. F2. Sobrecarga de tareas. F3. Administración educativa y ambigüedad de rol. F4. Equipo directivo. F5. Familias. F6. Alumnado, quejas y dirección de reuniones. F7. Personal no decente.	0.87 – 0.91	La escala se compone de siete factores; consiste en 27 reactivos los cuales se presentan en escala tipo Likert de 5 puntos que van desde “nada de estrés”, hasta, “mucho estrés”.
Escala de Desgaste Ocupacional	Uribe	(2010)	Estrés como respuesta	F1. Agotamiento. F2. Despersonalización. F3. Insatisfacción de logro. F4. Trastornos Psicosomáticos F4a. Trastornos del sueño F4b. Trastornos psicosexuales F4c. Trastornos gastrointestinales F4d. Trastornos psiconeuróticos F4e. Trastornos de dolor F4f. Indicador de ansiedad F4g. Indicador de depresión	0.67-0.89	La escala se compone de cuatro factores; consiste en X reactivos los cuales se presentan en escala tipo Likert de 6 puntos que van desde “Totalmente en desacuerdo”, hasta, “Totalmente de acuerdo”.

Nombre de la escala	Autor	Año	Perspectiva o abordaje del estudio del estrés laboral	Factores	Confiabilidad (Alpha de Cronbach)	Descripción
Inventario de estrategias de afrontamiento	Nava, Ollua, Zaira y Soria	(2010)	Estrés como transacción	<p>Factores primarios:</p> <p>F1. Resolución de problemas (REP).  F2. Autocrítica AUT  F3. Expresión emocional (EEM).  F4. Pensamiento desiderativo (PSD).  F5. Apoyo social (APS).  F6. Reestructuración cognitiva (REC).  F7. Evitación de problemas (EVP).  F8. Retirada social (RES).</p> <p>Factores secundarios:</p> <p>F1. Manejo adecuado centrado en el problema (REP y REC).  F2. Manejo adecuado centrado en la emoción (APS y EEM).  F3. Manejo inadecuado centrado en el problema (EVP y PSD).  F4. Manejo inadecuado centrado en la emoción (RES y AUT).</p> <p>Factores terciarios:</p> <p>F1. Manejo adecuado (REP + REC + APS + EEM).  F2. Manejo inadecuado (EVP + PSD + RES + AUT).</p>	0.70 – 0.86	La escala se compone de catorce factores, divididos en tres grupos; consiste en 40 reactivos los cuales se presentan en escala tipo Likert de 5 puntos de frecuencia.
Escala de modos de afrontamiento	Nava-Quiroz, Vega-Valero y	(2010)	Estrés como transacción	F1. Percepción de apoyo social.	0.61 -0.79	La escala se compone de dos factores; consiste en 66 reactivos los cuales se

Nombre de la escala	Autor	Año	Perspectiva o abordaje del estudio del estrés laboral	Factores	Confiabilidad (Alpha de Cronbach)	Descripción
	Soria			F2. Afrontamiento.		presentan en escala tipo Likert de 4 puntos que van desde “En absoluto”, hasta, “En gran medida”.
Escala de estrés en el trabajo (Job Stress Survey-JSS)	Marrero, Rivero, Pastor, Fernández y Vergara	2011	Estrés como estímulo	Intensidad del estrés: F1. Presión de trabajo. F2. Falta de apoyo social. F3. Factores organizacionales. F4. Falta de realización personal.  Frecuencia del estrés: F1. Presión de trabajo. F2. Falta de apoyo social. F3. Factores organizacionales. F4. Falta de realización personal.	0.60 – 0.97	La escala se compone de ocho factores, divididos en dos grupos; consiste en 60 reactivos los cuales se presentan en escala tipo Likert de 9 puntos que van desde “bajo”, hasta, “alto”.
Escala de estresores laborales para enfermeras psiquiátricas (Psychiatric Nurse Job Stressor Scale-PNJSS)	Yada, Abe, Funakishi, Omori, Matsuo, Ishida y Katoh	(2011)	Estrés como estímulo	F1. Habilidades. F2. Actitud de pacientes. F3. Actitud hacia la enfermería. F4. Comunicación.	0.67 – 0.86	La escala se compone de cuatro factores; consiste en 56 reactivos los cuales se presentan en escala tipo Likert de 5 puntos que van desde “totalmente en desacuerdo”, hasta, “totalmente de acuerdo”.
Occupational Stress Indicator (OSI)	Steiler y Cooper (2004); Steiler y Rosnet (2011)	(2011)	Estrés como estímulo, respuesta y transacción	F1. Fuentes de estrés: presiones profesionales, gestión directiva, relación familia-trabajo. F2. Conducta Tipo A. F3. Locus de control. F4. Estrategias de afrontamiento: centradas en la solución del problema, centradas en la emoción. F5. Satisfacción laboral:	0.48 – 0.93	La escala se compone de siete factores; consiste en 167 reactivos los cuales se presentan en escala tipo Likert de 4 puntos.

Nombre de la escala	Autor	Año	Perspectiva o abordaje del estudio del estrés laboral	Factores	Confiabilidad (Alpha de Cronbach)	Descripción
				extrínseca, ajuste persona-trabajo, recompensas personales. F6. Salud mental. F7. Salud física.		
Escala de estresores para coordinadores de investigación clínica (Stressor Scale of Clinical Research Coordinators-SSCRC)	Matsumoto, Sumino, Fakahori, Kitoaka, Kimibeppu y Nagamura	(2012)	Estrés como estímulo	F1. Sobrecarga cuantitativa. F2. Conflicto con investigadores. F3. Ambigüedad en el trabajo. F4. Conflictos con otros coordinadores y supervisores. F5. Demandas de otra institución afiliada. F6. Dificultad para cuidar a los participantes del ensayo.	0.73 – 0.82	La escala se compone de seis factores; consiste en 56 reactivos los cuales se presentan en escala tipo Likert de 5 puntos que van desde “totalmente en desacuerdo”, hasta, “totalmente de acuerdo”.
Lista de chequeo de estresores con intensidad para médicos residentes	Reséndiz y Reyes	(2012)	Estrés como estímulo	F1. Ejercicio profesional. F2. Manifestaciones depresivas. F3. Vida social F4. Vida de la resistencia. F5. Problemas físicos.	0.75 – 0.83	La escala se compone de cinco factores; consiste en 37 reactivos, primero se mide la presencia o ausencia y posteriormente la intensidad en 10 puntos que van desde “ligeramente”, hasta, “totalmente”.
Escala para evaluar estresores laborales (Job Stressor Appraisal Scale-JSAS)	Özalp, Sertel, Busbug y Unsal; originalmente desarrollado por Cooper y Marshall en 1976	(2012)	Estrés como estímulo	F1. Normas y practicas organizacionales. F2. Sobrecarga de trabajo y de rol. F3. Relaciones inseguras en el trabajo F4. Insuficiencia de rol. F5. Demandas físicas.	0.66 – 0.90	La escala se compone de cinco factores; consiste en 43 reactivos los cuales se presentan en escala tipo Likert de 5 puntos que van desde “totalmente en desacuerdo”, hasta, “totalmente de acuerdo”.
Maslach Burnout Inventory-GS (Maslach y Jackson, 1981)	Millán y D'Aubeterre	(2012)	Estrés como respuesta	F1. Cinismo. F2. Agotamiento emocional. F3. Eficacia profesional.	0.70 -0.83	La escala se compone de tres factores; consiste en 16 reactivos los cuales se presentan en escala tipo Likert de 6 puntos que van desde “nunca”, hasta, “diariamente”.

Nombre de la escala	Autor	Año	Perspectiva o abordaje del estudio del estrés laboral	Factores	Confiabilidad (Alpha de Cronbach)	Descripción
Instrumento de Estrés Laboral para Médicos	Hernández, Ortega y Reidl	(2012)	Estrés como respuesta	F1. Desgaste emocional. F2. Insatisfacción por retribución. F3. Insatisfacción del ejercicio profesional. F4. Falta de motivación. F5. Exceso de demanda laboral. F6. Demérito profesional.	0.94	La escala se compone de seis factores; consiste en 38 reactivos los cuales se presentan en escala tipo Likert de 4 puntos que van desde “nunca”, hasta, “frecuentemente”.
Escala de estrés laboral subjetivo (Subjective Job Stress Scale-SJSS)	Rauf y Faroop	(2014)	Estrés como estímulo	F1. Estrés percibido	0.82	La escala se compone de un factor; consiste en 4 reactivos los cuales se presentan en escala tipo Likert de 5 puntos que van desde “totalmente en desacuerdo”, hasta, “totalmente de acuerdo”.
Escala de estresores ocupacionales (Occupational Stress Scale-OSS)	Kuman e Iqbal	(2015)	Estrés como estímulo	F1. Dilemas de trabajo. F2. Desarrollo profesional. F3. Conceptos erróneos de la profesión. F4. Condiciones de trabajo. F5. Relaciones laborales. F6. Estatus personal.	0.73 – 0.83	La escala se compone de seis factores; consiste en 53 reactivos los cuales se presentan en escala tipo Likert de 5 puntos que van desde “muy en desacuerdo”, hasta, “muy de acuerdo”.
Escala de fuentes de estrés ocupacional (Sources of occupational Stress-14; SOOS-14)	Kimbrel, Flynn, Carpenter, Cammarata, Leto, Ostiguy, Kamholz, Zimering y Gulliver	(2015)	Estrés como estímulo	14 estresores laborales	0.78 – 0.84	La escala se compone de un factor; consiste en 14 reactivos los cuales se presentan en escala tipo Likert de 5 puntos que van desde “no en absoluto”, hasta, “extremadamente molesto”.
Escala de estrés en enfermeras (The Nursing Stress Scale-NSS)	Preciado, Ambriz, Enríquez y Hernández	(2016)	Estrés como estímulo	F1. Eficacia laboral. F2. Muerte-sufrimiento. F3. Relación profesional. F4. Interacción emocional.	0.49 – 0.92	La escala se compone de cuatro factores; consiste en 34 reactivos los cuales se presentan en escala tipo Likert de 4 puntos que van desde “nunca”, hasta, “frecuentemente”.
Escala de estrés laboral en enfermeras	Huang, Lin, Kao, Yang, Anne y	(2016)	Estrés como respuesta	F1. Respuesta emocional. F2. Comunicación.	0.80 – 0.84	La escala se compone de tres factores; consiste en 10 reactivos los cuales se

Nombre de la escala	Autor	Año	Perspectiva o abordaje del estudio del estrés laboral	Factores	Confiabilidad (Alpha de Cronbach)	Descripción
por rotación (Nursing Job Rotation Stress Scale-NJRS)	Wang			F3. Vida diaria.		presentan en escala tipo Likert de 5 puntos que van desde “totalmente en desacuerdo”, hasta, “totalmente de acuerdo”.
Cuestionario de Contenido del Trabajo-JCQ (Job Content Questionnaire)	Vilas-Boas y Cerqueira	(2017)	Estrés como interacción	F1. Latitud de decisión. F2. Demandas psicológicas. F3. Apoyo del supervisor. F4. Apoyo de compañeros de trabajo.	0.48 – 0.89	La escala se compone de cuatro factores; consiste en 22 reactivos los cuales se presentan en escala tipo Likert de 4 puntos que van desde “muy en desacuerdo”, hasta, “muy de acuerdo”.

Nota: Tabla integrada con base en Patlán (2019).



## **2.2.5 Causas y consecuencias del estrés laboral**

El estrés laboral es un fenómeno frecuente en la actualidad, sus causas conocidas como estresores laborales son variadas y representan consecuencias importantes, impactando directamente en el individuo a nivel físico, psicológico e incluso social, las condiciones estresantes afectan, simultáneamente a las organizaciones.

### **Causas del estrés laboral**

Las causas del estrés laboral pueden ser atribuidas a diferentes factores como son el trabajo en sí, la relación trabajo-familia, así como a las características individuales, destacando (OMS, 2008 en Patlán, 2019):

- Causas inherentes al trabajo. En este rubro se encuentra el trabajo a ritmo acelerado, presión de tiempo, falta de control sobre el ritmo de trabajo, falta de control en relación con otros riesgos físicos, baja participación en la toma de decisiones, bajo o nulo apoyo de supervisores y compañeros de trabajo, baja o nula posibilidad de desarrollo de carrera (OMS, 2008; en Patlán, 2019).
- Causas originadas de la relación trabajo-familia. En este rubro de encuentra el conflicto de rol y las responsabilidades de trabajo, el conflicto se origina cuando el hogar se convierte en el lugar de trabajo, existe la presencia de violencia doméstica, ataques físicos, peligro de violación sexual, así como dificultades de la vida cotidiana (OMS, 2008; en Patlán, 2019).
- Características individuales. En este rubro se incluyen características de una personalidad competitiva u hostil, ser demasiado comprometido con el trabajo, así como la falta de confianza en sí mismo (OMS, 2008; en Patlán, 2019).

El estrés laboral surge de un desajuste entre las capacidades, conocimientos y habilidades del individuo y las exigencias de su trabajo, el lugar de trabajo es un complejo sistema social. Las seis fuentes típicas del estrés laboral son (Martínez, 2004):

- Las condiciones físicas del trabajo como son la temperatura, calidad del aire, espacio físico, luminosidad, ruido, así como las derivadas del mobiliario, maquinas o instrumentos de trabajo. Son uno de los aspectos más evidentes a la hora de evaluar las fuentes de estrés (Martínez, 2004).
- Las características temporales del trabajo como son la duración, distribución a lo largo del día, trabajo nocturno o trabajo por turnos. La exigencia constante de completar tareas en un tiempo limitado o escaso es un importante factor de estrés, así, un empleado sin capacidad de ordenar temporalmente los procesos y tareas tiende a sobrecargarse de trabajo (Martínez, 2004).
- Las derivadas de la demanda o carga de trabajo, así como de su distribución en el tiempo, incluyendo la rutina, repetición o aburrimiento. La demanda o carga de trabajo, así como la sobrecarga, son fuentes frecuentes de estrés, puede tratarse de una demanda excesiva en términos de cantidad o una demanda relacionada con la calidad del trabajo (Martínez, 2004).
- El nivel ocupacional, refleja la naturaleza de las tareas a realizar, los roles que se desempeñan en el trabajo y su ajuste a las capacidades del trabajador, así como el desarrollo de la carrera profesional, relacionados con las demandas o exigencias de rol, el papel de los empleados en la organización, las tareas que tiene o no tiene que hacer, así como la delimitación de sus responsabilidades (Martínez, 2004).
- Las relaciones sociales en el trabajo y el ajuste de la persona a su ambiente laboral, así como las interacciones entre la vida personal y la vida profesional. Las relaciones personales son muy importantes en la organización, destacando los conflictos personales como factor de estrés. El factor social más importante es la falta de comunicación o el apoyo del superior o supervisor, si no existe o se deteriora puede ser una fuente principal de estrés (Martínez, 2004).
- La estructura de la organización y su clima laboral, la estructura organizacional tiene influencia en el clima organizacional, es un factor muchas veces subjetivo que tiene relación con el estrés laboral. Se ve afectado por el estilo de gestión de los directivos y consecuentemente es uno de los ámbitos de actuación de la

empresa que puede influir en la satisfacción y en prevenir o aliviar el nivel de estrés de los trabajadores (Martínez, 2004).

### **Estresores laborales**

El estrés es una respuesta adaptativa expresada por la presencia de acciones, situaciones o eventos que generan una demanda ya sea física o psicológica en el individuo. Las demandas se denominan estresores y se definen como agentes internos o externos que el trabajador evalúa y conceptualiza, consecuencia de factores cognitivos y perceptuales, provocando una respuesta de estrés (Duran, 2010; en Patlán, 2019).

Existen diversos estresores o factores causales del estrés laboral que pueden ser clasificados en tres niveles (Duran, 2010; en Patlán, 2019):

- Estresores individuales. Características individuales que influyen en la interpretación subjetiva del estrés, así como su reacción.
  - Cognitivos/afectivos. Creencias y valores propios del trabajador, aspiraciones, tipo de personalidad, locus de control, niveles de necesidad, autoestima.
  - Conductuales. Edad, género, escolaridad, ocupación, estado de salud, número de horas trabajadas, número de dependientes económicos, entre otras características.
- Estresores organizacionales. Factores referentes al contexto del trabajo, el puesto, las relaciones interpersonales y la supervisión.
  - Estresores del ambiente físico de trabajo. Iluminación, ruido, vibraciones, humedad, disponibilidad y disposición del espacio físico de trabajo, entre otras características.
  - Estresores laborales a nivel individual. Sobrecarga de trabajo, conflicto y ambigüedad de rol, responsabilidad por personal a cargo, discrepancia con las metas de la carrera laboral, manejo de idiomas, entre otras características.

- Estresores laborales a nivel grupal. Trabajo en equipo, conflicto grupal, presiones del grupo, posibilidades de interacción con compañeros de trabajo, tamaño y cohesión del grupo de trabajo, reconocimiento, apoyo social, apoyo instrumental, carga de trabajo equitativa, entre otras características.
- Estresores derivados de la supervisión. Participación en la toma de decisiones, recibir retroalimentación y reconocimiento del supervisor, proporcionar retroalimentación al supervisor, cercanía de la supervisión, exigencias poco claras o contradictorias.
  - Condiciones relativas a la empresa. Estructura, puesto directivo, prestigio, estructura empresarial confusa, burocracia organizacional, políticas discriminatorias, estilos gerenciales, tecnología, entre otras características.
  - Aspectos temporales de la jornada laboral y del trabajo. Trabajo por turnos, trabajo de horas extraordinarias no deseadas o excesivas, pluriempleo, trabajo a ritmos acelerados, tiempos de entrega, programación de ciclos de trabajo y reposo, variación de la carga de trabajo, entre otras características.
  - Contenido del trabajo. Trabajo fragmentado, repetitivo y monótono, sin variación de las tareas, sin posibilidad de ampliación de conocimientos, tareas o exigencias sin claridad o contradictorias, recursos insuficientes para cumplir con las exigencias o responsabilidades del trabajo, entre otras características.
- Estresores del entorno o extraorganizativos. Factores externos a la organización en la que trabaja la persona, incluyen factores políticos, económicos, sociales, familiares, entre otras características.

De acuerdo con Dolan y Arsenault (1984, en Díaz, 2017), el origen del estrés laboral tiene dos vertientes: a) Orígenes extrínsecos al trabajo: malas condiciones de trabajo, ambigüedad con respecto al futuro, grado de riesgo, ambigüedad de rol,

conflicto de rol, malas relaciones sociales, comportamiento personal problemático y b) Orígenes intrínsecos al trabajo: problemas temporales, sobrecarga de trabajo, mucha/nula participación en las decisiones, mucha/nula dificultad en la tarea, mucha/nula responsabilidad y amenazas.

### **Factores determinantes del estrés laboral**

Existen factores determinantes del estrés laboral, destacando las características laborales (demandas y control laborales), características contextuales de la situación laboral (inseguridad laboral y pérdida de trabajo) y características personales (factores de afrontamiento) (García y Guerrero, 2015).

- Características laborales. Las condiciones del ambiente laboral influyen en el bienestar y desempeño de los trabajadores (García y Guerrero, 2015).
  - Demandas laborales. Referente a las exigencias psicológicas que el trabajo implica para una persona; cantidad o volumen de trabajo, presión de tiempo, nivel de atención, interrupciones imprevistas. No únicamente trabajo intelectual, sino a las tareas en general que se puedan presentar (Vega, 2001; en García y Guerrero, 2015).
  - Control laboral. Es un recurso para moderar las demandas del trabajo. Referente a la autonomía y el desarrollo de habilidades, la primera se refiere a la posibilidad que tiene el individuo de influir en las decisiones relacionadas con su trabajo, es decir controlar sus propias actividades y la segunda se refiere a ese grado en que el trabajo permite al individuo desarrollar sus propias capacidades, es decir las oportunidades o recursos que la organización proporciona para moderar o tomar decisiones sobre las demandas laborales (Vega, 2001; en García y Guerrero, 2015).
- Características contextuales de la situación laboral. La inseguridad percibida es una fuente de disminución de la salud y el bienestar de los individuos (Ferrie, 2001; en García y Guerrero, 2015).

- Inseguridad laboral y pérdida de trabajo. Se refiere a las diversas formas de reducción del bienestar, como es la incertidumbre acerca del trabajo en sí, así como del mercado laboral en el futuro. Las percepciones subjetivas de perder el trabajo tienen importantes efectos motivacionales para los trabajadores, presentando consecuencias en la productividad, la eficiencia, los salarios y el empleo (Carrieri et al., 2012; en García y Guerrero, 2015).
- Características personales. Estrategias utilizadas para enfrentar a los estresores con el fin de amortiguar sus efectos o consecuencias (García y Guerrero, 2015).
  - Factores de afrontamiento. Los factores de afrontamiento se consideran una variable moduladora entre las demandas laborales y sus efectos. Los estresores afectan de formas diversas a los individuos, se presentan respuestas en función de las variables individuales, así como de los recursos disponibles. Si se considera el tipo de respuesta que los individuos ponen en práctica ante los estresores, las conductas de afrontamiento pueden ser de aproximación o evitación, respuesta conocida como lucha o huida (Salanova et al., 2005; en García y Guerrero, 2015).

### **Consecuencias del estrés laboral**

Las consecuencias del estrés laboral no se limitan a la esfera profesional, frecuentemente se extienden a la vida personal y familiar. Todo lo ocurrido en el trabajo, muchas veces tiene influencia en el estado de ánimo de los individuos, impactando otras esferas en las que interactúa (Martínez, 2004).

Existen consecuentes a nivel individual y generan un impacto directo en la salud física y mental de los trabajadores, además existen consecuencias a nivel organizacional, las cuales impactan propiamente en la dinámica de las empresas (Salinas, 2012; en Patlán, 2019).

Conforme a Patlán (2019), existen diferentes reacciones y consecuencias del estrés laboral, destacando las siguientes:

- Consecuentes fisiológicos. Respuestas fisiológicas del organismo como aumento de la frecuencia cardiaca, aumento de la presión arterial, alteraciones del gasto cardiaco, así como de la resistencia vascular periférica, aumento de la tensión muscular y la actividad electrodérmica, perturbaciones del patrón respiratorio y modificaciones de la actividad gastrointestinal e inmunológica (Steptoe y Pollard, 2010; en Patlán, 2019).
- Consecuentes del comportamiento. Ausentismo, drogadicción, alcoholismo, tabaquismo, alteraciones de los ciclos de sueño, consumo excesivo de café (Shirom, 2010; en Patlán, 2019).
- Consecuentes en el bienestar del trabajador. Consecuencias en el bienestar afectivo del trabajador, afectando el comportamiento relacionado con la toma de decisiones, interacción con compañeros, así como en la vida familiar y social (Warr, 2010; en Patlán, 2019).
- Consecuentes relacionados con el sistema inmune. Se genera una respuesta general, esta comprende reacciones psicológicas y somáticas. Es una respuesta general de alarma, activación o alerta que afecta a todas las reacciones fisiológicas del organismo con énfasis en el sistema musculoesquelético, el sistema vegetativo, el sistema endócrino y el sistema inmunitario (Ursin, 2010; en Patlán, 2019).
- Efectos crónicos en la salud. Aumento de riesgo de enfermedades cardiovasculares por la exposición a estrés. Las enfermedades cardiovasculares son una de las principales causas de mortalidad, se incluye la cardiopatía coronaria, hipertensión, enfermedad cerebrovascular, trastornos del corazón, así como del sistema circulatorio. Problemas influidos por las malas condiciones de trabajo y entornos laborales desfavorables, así como por factores hereditarios, antecedentes familiares, contenido de grasas saturadas en la dieta, el tabaquismo y el nulo ejercicio físico (Theorell y Johnson, 2010; en Patlán, 2019).

- Problemas gastrointestinales. El estrés psicológico contribuye con el desarrollo de enfermedades gastrointestinales, ulcera péptica o ulcera gástrica y duodenal, dispepsia no ulcerosa, así como síndrome de colon irritable. El estrés psicológico es un factor de riesgo en la etiología o exacerbación de trastornos gastrointestinales (Suls, 2010; en Patlán, 2019).
- Trastornos musculoesqueléticos. El estrés y los factores psicosociales son considerados factores generadores de problemas relacionados con trastornos musculoesqueléticos (Lim, Suater y Swanson, 2010; en Patlán, 2019)
- Trastornos mentales. Trastornos de ansiedad, depresión, presencia de trastornos psiquiátricos, riesgo de esquizofrenia, entre otros trastornos mentales. Factores asociados con el alcoholismo, ocupación y profesiones específicas, dependencia a drogas, factores relacionados con el estilo de vida, entre otras características (Muntaner y Eaton, 2010; en Patlán, 2019).
- Burnout. Considerada como una respuesta prolongada a estresores emocionales e interpersonales crónicos en el trabajo. La exposición crónica a estresores genera burnout expresado en agotamiento, despersonalización y baja realización personal, así como depresión, pérdida de autoestima, fatiga, entre otras características (Maslach, 2010; en Patlán, 2019).

### **Consecuencias a nivel individual**

Cox (1978, en Ivancevich y Matteson, 1989), define las consecuencias del estrés laboral sufridas por el individuo:

- Efectos subjetivos: Ansiedad, agresión, apatía, aburrimiento, depresión, fatiga, frustración, culpabilidad y vergüenza, irritabilidad y mal humor, melancolía, baja autoestima, amenaza y tensión, nerviosismo y soledad.
- Efectos conductuales: Propensión a sufrir accidentes, excesiva ingestión de alimentos o pérdida de apetito, drogadicción, consumo excesivo de bebidas alcohólicas o cigarrillos, conducta impulsiva, arranques emocionales, habla afectada, risa nerviosa, inquietud y temblor.



- Efectos cognoscitivos: Incapacidad para tomar decisiones y concentrarse, pérdida de la memoria, hipersensibilidad a la crítica y bloqueo mental.
- Efectos fisiológicos: Se produce un aumento de catecolaminas y corticoesteroides de la sangre y orina, elevación de niveles de glucosa en sangre, incremento del ritmo cardíaco y presión sanguínea, sequedad de la boca, exudación, dilatación de las pupilas, dificultad para respirar, escalofríos, sensación de nudo en la garganta, entumecimiento y escozor en las extremidades.
- Efectos organizacionales: Ausentismo, relaciones laborales deficientes, baja productividad, alto índice de accidentes y rotación de personal, clima organizacional negativo, antagonismo e insatisfacción laboral.

Hernández (2010) clasifica las consecuencias del estrés a nivel personal: reacciones emocionales como irritabilidad, ansiedad, depresión, hipocondría, alienación, agotamiento; reacciones cognitivas como dificultad para concentrarse, problemas para recordar, aprender nuevas cosas, tomar decisiones; reacciones en la conducta como consumo de diversas drogas; reacciones fisiológicas como alteraciones del sueño, problemas de espalda, debilitamiento del sistema inmune, úlceras pépticas, cardiopatías e hipertensión.

### **Consecuencias a nivel organizacional**

Hernández (2010) clasifica las consecuencias del estrés a nivel organizacional: absentismo, elevada tasa de rotación de personal, problemas de puntualidad, problemas de disciplina, una amplia gama de acoso, disminución de la productividad, accidentes, errores y aumento de los costos de indemnización o atención sanitaria.

Si el estrés se presenta en un elevado número de trabajadores, los efectos repercuten en el funcionamiento, productividad, y resultados de las organizaciones. Los efectos del estrés laboral en las organizaciones son aumento de ausentismo laboral, aumento de rotación de personal, deterioro del rendimiento y la productividad, aumento de las prácticas laborales poco seguras y aumento en las tasas de accidentes,

aumento de las quejas de clientes y usuarios, efectos negativos en el reclutamiento de personal, aumento de los problemas legales, así como deterioro de la imagen de las organizaciones, principalmente (OMS, 2008; en Patlán, 2019).

### **Intervenciones en el estrés laboral**

De acuerdo con Nogareda y García (2007, en Ayance y Campos, 2016), existen tres niveles de intervención en el estrés laboral:

- **Prevención primaria.** Su objetivo es eliminar o minimizar las fuentes de estrés, diseñando puestos de trabajo saludables, a partir de la identificación de factores de riesgo psicosocial o estresores con la intención de controlarlos y el resultado sea un trabajo de contenido variado, enriquecedor y satisfactorio para los trabajadores.
- **Prevención secundaria.** Su objetivo es la reducción de las consecuencias de los riesgos psicosociales antes de que deriven en consecuencias más graves. Se basa en programas de gestión del estrés, enseña a identificar el origen de los riesgos psicosociales y sus efectos, así como el desarrollo de técnicas para reducir sus síntomas.
- **Prevención terciaria.** Su objetivo es reparar los efectos negativos ya producidos, actuar sobre las personas sin atender a los aspectos organizacionales. Se realiza desde la vigilancia de la salud, un médico o un psicólogo clínico son los que deben diagnosticar una determinada patología producto del estrés laboral.

#### **2.2.6 Prevalencia del estrés laboral**

El estrés laboral es un problema creciente a nivel mundial, no afecta únicamente a un determinado tipo de trabajadores u organizaciones. Diversos países se ven afectados por el estrés laboral, su prevalencia aumenta simultáneamente con la industrialización. De acuerdo con la OMS (2006), en los países asiáticos, la relación entre el estrés laboral y la salud física y mental, la moral del trabajador y la satisfacción laboral es

similar a la encontrada en los países de occidente. No obstante, las fuentes de estrés en el lugar de trabajo difieren notablemente.

La Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo en el 2005 estimó que aproximadamente el 20% de los trabajadores en los países pertenecientes a la Unión Europea manifestaban estrés laboral. Los resultados publicados por la Agencia, con los resultados de las encuestas nacionales realizadas por el Instituto de Seguridad e Higiene en el Trabajo, ubican el fenómeno del estrés como la segunda causa de enfermedad o queja relacionada con el trabajo. España es un claro ejemplo, en el país se presentaba un 28% de estrés en el 2000, incrementando a un 48% en el 2005 y finalmente a un 55% en el 2007 (Salanova, 2009).

Existen estadísticas a nivel mundial del estrés laboral que ayudan a identificar la importancia de la problemática (Gabriel, 2000; en Patlán, 2019):

- En Estados Unidos de Norteamérica se presenta como principal enfermedad relacionada con el trabajo a la depresión, problema que puede afectar cada año a una décima parte de adultos en edad de trabajar, generando cada año una pérdida aproximada de 200 millones de días de trabajo (Gabriel, 2000; en Patlán, 2019).
- En Finlandia más del 50% de los trabajadores presentan algún síntoma relacionado con el estrés (ansiedad, depresión, dolor físico, exclusión social y trastornos del sueño), el 7% de los trabajadores padecen cansancio severo (agotamiento, actitudes cínicas, reducción de la capacidad profesional) y los trastornos de salud mental son la principal causa de pensiones por incapacidad laboral (Gabriel, 2000; en Patlán, 2019).
- En Alemania los trastornos depresivos son la causa de casi el 7% de jubilaciones prematuras y la incapacidad laboral por motivos relacionados con la depresión se prolongan dos veces y media más que la provocada por otras enfermedades (Gabriel, 2000; en Patlán, 2019).
- En Reino Unido el 30% de los empleados sufren problemas de salud mental, destacando el estrés provocado por el trabajo y los trastornos que genera. La

depresión es un problema amplio, presente en el 5% de los británicos en edad de trabajar (Gabriel, 2000; en Patlán, 2019).

- En Polonia existe un número creciente de personas que reciben asistencia sanitaria mental, en particular trabajadores con trastornos depresivos (Gabriel, 2000; en Patlán, 2019).

México ocupa el primer lugar en estrés laboral, posteriormente se ubican China y Estados Unidos. Los mexicanos son las personas más estresadas del mundo por su trabajo, según un estudio realizado en 2015 por la Organización Mundial de la Salud (OMS) México ocupa el primer lugar en estrés laboral, debido a que un 75% de los trabajadores lo padecen. El estrés laboral genera el 25% de los 75,000 infartos registrados cada año en nuestro país (OMS, en Alcántara, 2015).

Se generan pérdidas económicas de entre cinco mil y cuarenta mil millones de dólares anualmente a causa del estrés laboral. La OIT y la OMS, señalan que las causas principales del estrés laboral son: exceso o escasez de trabajo, horarios inflexibles, inseguridad laboral, malas relaciones laborales y falta de apoyo familiar (Alcántara, 2015).

Acorde con la profesora María del Pilar Paz-Román (2016, en Patlán, 2019) de la Facultad de Medicina de la UNAM, en México hasta un 60% de los trabajadores de la salud padecen estrés laboral, resaltando los siguientes datos:

- Las patologías más frecuentes causadas por factores psicosociales que alteran la salud y provocan ausentismo de los trabajadores son: fatiga, estrés crónico (burnout), acoso laboral (mobbing), entre otros.
- El Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS) no cuenta con registros, ni estadísticas, sin embargo, se está reconociendo que las afecciones por factores psicosociales son causadas por el entorno laboral y originan incapacidad.

- Estudios efectuados por la Facultad de Medicina de la UNAM, determinan que entre el 30 y 60% de los trabajadores de la salud en México, padecen estrés laboral, relacionado con la actividad y el lugar donde labora.
- Se prevé que dentro de la Reforma Laboral se incorporen a la tabla de enfermedades (Título Noveno de la Ley Federal del Trabajo) algunas patologías y factores de riesgo que no estaban contempladas como son el estrés crónico y la fatiga.
- Las consecuencias de la falta de atención a la problemática del estrés pueden derivar en la presencia de padecimientos como depresión, ansiedad, trastornos gastrointestinales, úlceras e incluso disminución de la respuesta inmunológica, así como infecciones frecuentes, abuso de drogas y en casos extremos se puede presentar suicidio.

De acuerdo con la OIT (2004, en Patlán, 2019), se generan altos costos por la presencia de un creciente número de trabajadores expuestos a estrés en el trabajo. Respecto a los empleadores, los costos se presentan en características como baja productividad, altas tasas de rotación laboral y elevados costos de selección de personal. Los gobiernos se enfrentan a costos como son gastos de atención médica y seguridad social, el acceso a servicios de salud mental, principalmente.

### **2.3 Estrés laboral y su relación con síntomas y trastornos psicosomáticos**

El término síntoma psicosomático es empleado para referirse a un malestar físico, pero debido a su naturaleza no se puede practicar un diagnóstico médico para explicar los síntomas. Se pone de manifiesto la posibilidad de que los síntomas tienen un origen físico y son asociados con un factor psicológico (González y Landero, 2006; en García y Guerrero, 2015).

Los trastornos psicosomáticos son entendidos como enfermedades que influyen e interfieren en las funciones corporales, algunas pueden estar causadas o favorecidas

por conflictos psicológicos, se relacionan directamente con los síntomas psicosomáticos (Martínez, 2004).

Las consecuencias del estrés no únicamente son cognitivas y/o conductuales, existen características neuroendocrinas e inmunológicas. Si la respuesta del organismo fracasa en su intento de adaptación al estrés, el desequilibrio resultante puede ser el origen de trastornos psicológicos, así como de enfermedades psicosomáticas. El estrés genera una mayor propensión a enfermar y está relacionado con procesos psicológicos, se pueden presentar enfermedades psicosomáticas (Martínez, 2004).

Las respuestas del organismo pueden prolongarse si el individuo no se adapta a la situación estresante. Si el estrés es constante o muy intenso, puede tener consecuencias perjudiciales en el organismo. Si el estrés se vuelve crónico, puede provocar malestar físico, como tensión muscular, dolores de cuello, espalda, cabeza o lumbalgias. Generalmente causa cambios en el estado de ánimo y encausa a trastornos psicológicos, principalmente depresión y trastornos de ansiedad como son ataques de pánico, fobia social, agorafobia, trastorno obsesivo-compulsivo (Martínez, 2004).

Las características psicosomáticas del estrés son: la presencia de fatiga crónica debido a las alteraciones del sueño como pueden ser pesadillas o insomnio, alteraciones gastrointestinales, náuseas, diarrea, colitis y úlcera gástrica, desórdenes alimenticios como la pérdida o ganancia de peso, otros síntomas observados son la hipertensión, taquicardia, palpitaciones, dolores de cabeza, alergias, dermatitis, dolores musculares, generalmente en espalda, cuello, hombros, desajuste menstrual y problemas relacionados con el coito (Martínez, 2004).

Debido a la interacción del estrés con factores constitucionales, cambios en el estilo de vida, aislamiento social y educación alimenticia, la salud se ve afectada. Respuestas psicológicas inadaptadas, destacando cambios en el estilo de vida, abandono del puesto de trabajo o aislamiento social, generando una mayor exposición a agentes patógenos y consecuentemente a enfermedades, así como el no recibir la atención y cuidados necesarios, es decir, el apoyo social (Martínez, 2004).

El estrés genera como principal consecuencia la aparición de trastornos psicosomáticos. En la Tabla 3, se presentan los trastornos psicosomáticos ocasionados por el estrés, expresados por diversos autores.

Tabla 3

*Trastornos psicossomáticos ocasionados por el estrés*

Autor	Año	Trastornos	
Melgosa	(1959)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cognitivos                             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Dificultad para concentrarse</li> <li>○ Pérdida de atención</li> <li>○ Reducción de la capacidad de memoria</li> <li>○ Incapacidad para evaluar una situación correctamente</li> <li>○ Incapacidad para proyectar hacia el futuro</li> </ul> </li> <li>• Emocionales                             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Dificultad para mantenerse relajado física y emocionalmente</li> <li>○ Aumento de desánimo</li> <li>○ Descenso en el deseo de vivir</li> <li>○ Baja autoestima</li> <li>○ Aumento de pensamientos de incapacidad o inferioridad</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conductuales                             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Incapacidad para dirigirse a un grupo en forma satisfactoria</li> <li>○ Tartamudez</li> <li>○ Disminución en fluidez verbal</li> <li>○ Falta de entusiasmo</li> <li>○ Ausentismo laboral</li> <li>○ Aumento de consumo de alcohol, tabaco y otras drogas</li> <li>○ Insomnio</li> <li>○ Tics</li> <li>○ Ideas suicidas</li> </ul> </li> </ul>
Neidhart	(1989)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Respuestas psíquicas                             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Incapacidad para concentrarse</li> <li>○ Dificultad para tomar decisiones</li> <li>○ Pérdida de confianza en sí mismo</li> <li>○ Irritabilidad</li> <li>○ Preocupaciones y ansiedad</li> <li>○ Temores irracionales</li> <li>○ Pánico</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Respuestas conductuales                             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Aumento de uso de medicamentos</li> <li>○ Tics nerviosos</li> <li>○ Distracción</li> <li>○ Proclividad a los accidentes</li> <li>○ Exceso o falta de apetito</li> <li>○ Dormir demasiado o insomnio</li> <li>○ Aumento en el consumo de alcohol o drogas</li> <li>○ Impulsividad</li> <li>○ Agresividad</li> </ul> </li> </ul>
Kompier y Levi	(1995)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Síntomas musculares                             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Tensión</li> <li>○ Dolor</li> </ul> </li> <li>• Síntomas gastrointestinales                             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Indigestión</li> <li>○ Vómito</li> <li>○ Acidez</li> <li>○ Estreñimiento</li> <li>○ Irritación del intestino grueso</li> </ul> </li> <li>• Síntomas cardiovasculares                             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Palpitaciones</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Síntomas pulmonares                             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Dificultad para respirar</li> <li>○ Respiración anormalmente rápida o profunda</li> <li>○ Síntomas del Sistema Nervioso Central</li> <li>○ Trastornos funcionales de la mente o de las emociones</li> <li>○ Trastornos del sueño</li> <li>○ Debilidad</li> <li>○ Desfallecimientos</li> <li>○ Dolores de cabeza</li> </ul> </li> <li>• Problemas sexuales                             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Menstruación dolorosa</li> </ul> </li> </ul>



Autor	Año	Trastornos	
		<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Arritmias</li> <li>○ Dolor en el pecho</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Frigidez</li> <li>○ Impotencia</li> </ul>
González y Landero	(2008)	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Dolor de espalda</li> <li>● Dolor de estómago</li> <li>● Dolor de brazos</li> <li>● Dolor de piernas</li> <li>● Dolor de cabeza</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Dolor de pecho</li> <li>● Vértigos</li> <li>● Falta de aire</li> <li>● Estreñimiento</li> <li>● Indigestión</li> </ul>
Viejo y González	(2013)	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Trastornos del estado de ánimo</li> <li>● Irritabilidad</li> <li>● Falta de motivación</li> <li>● Comportamiento</li> <li>● Tabaquismo</li> <li>● Alcoholismo</li> <li>● Automedicación</li> <li>● Sobrealimentación</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Funcionamiento social</li> <li>● Absentismo laboral y familiar</li> <li>● Síntomas somáticos</li> <li>● Cefaleas</li> <li>● Úlceras</li> <li>● Gastritis</li> <li>● Colitis</li> </ul>

Nota: Tabla integrada con base en García y Guerrero (2015).

## **2.4 Estrés laboral y su relación con variables sociodemográficas**

El estrés puede desarrollar características específicas relacionadas con las variables sociodemográficas. Landa y Valadez (2002, en Ayance y Campos) realizaron un estudio descriptivo con el objetivo de identificar los factores ambientales que generan estrés en la zona metropolitana de la Ciudad de México, el impacto en los habitantes de la ciudad y las estrategias de afrontamiento.

Los resultados de la investigación son contundentes, se señala como principal estresor al tráfico vehicular, el motivo, genera retrasos, impuntualidad y las personas llegan tarde, aunado a eso, produce mal humor, dolor de cabeza, desesperación, entre otras consecuencias. Resalta en las estrategias de afrontamiento, el primer lugar es ocupado por la respuesta de agredir a otros, seguido de estrategias como salir más temprano y planear bien las salidas. El tráfico vehicular es un problema con el que la población se enfrenta todos los días, generando estrés.

Existen otros estresores considerados por la población, como son, la gente, la inseguridad, la contaminación, el ruido, el transporte público, principalmente. Se considera a la gente como un estresor, ya que se percibe como hostil, existe un miedo a ser lastimados.

En México entre 2000 y 2010, la expansión educativa ha provocado modificaciones en el perfil educativo, aumentando la participación de la población con estudios superiores (Márquez, 2011; en Ayance y Campos, 2016). Hernández y Nájera (2009, en Ayance y Campos, 2016) destacan la importancia de la educación para la seguridad laboral. Los empleadores se verán presionados para ofrecer mejores condiciones de trabajo, salarios más elevados y contratos permanentes a los individuos con mejor nivel educativo.

Otra característica importante en el estrés laboral respecto a las variables sociodemográficas es el sexo de los individuos. En diversos estudios se resalta que los hombres experimentan niveles más elevados de estrés en comparación con las mujeres, en contraparte, otros estudios indican que las mujeres presentan niveles de

estrés más elevados, el principal argumento de los resultados es que las mujeres, generalmente, no tienen únicamente responsabilidades en la esfera profesional (Gutiérrez y Ángeles, 2012).

De acuerdo con el Centro de Investigación de la Mujer en la Alta Dirección (2013, en Ayance y Campos 2016), las mujeres mexicanas se enfrentan a importantes obstáculos, impidiendo la participación plena en el mercado laboral, destacando la carga de trabajo no remunerado, los tradicionales roles de género, así como la carencia de políticas de conciliación entre la vida familiar, social y el trabajo.

Diversos estudios resaltan disonancia respecto a la experiencia profesional. En unos estudios se ha identificado una relación directa de los años de experiencia laboral y el nivel de estrés laboral, en otros estudios se determina como desencadene del estrés la falta de experiencia laboral, porque no tienen experiencia para afrontar ciertas situaciones difíciles (Gutiérrez y Ángeles, 2012).

### **Grupos de alto riesgo**

Existen grupos de personas que por sus características son considerados de alto riesgo de presentar estrés laboral, Iniesta (2016, en Patlán, 2019) destaca los siguientes grupos laborales:

- Género. Hombres y mujeres están expuestos a presentar estrés, en los hombres existe una considerable probabilidad de exposición a riesgos físicos y en las mujeres a riesgos psicológicos. Hombres y mujeres se exponen a agentes biológicos, demandas físicas de trabajos pesados, duración de la jornada laboral y diseños ergonómicos inadecuados en su lugar de trabajo que pueden dañar la salud física, mental e incluso reproductiva. Resulta importante destacar que hombres y mujeres responden de forma diferente ante el estrés laboral (Iniesta, 2016; en Patlán, 2019).
- Familias monoparentales. En varios países se ha incrementado la tendencia de vivir en familias monoparentales, en las cuales principalmente se ocupan las mujeres, generando esfuerzo, responsabilidades, tareas, sobrecargas físicas y

psicológicas en niveles considerables, adicionalmente afrontan retos laborales y personales (Iniasta, 2016; en Patlán, 2019).

- Trabajadores jóvenes. Actualmente la población de trabajadores jóvenes ha incrementado, los jóvenes se exponen a estrés debido a su falta de madurez física y psicológica, así como por su falta de preparación y experiencia. Adicionalmente los jóvenes no tienen total conocimiento de sus derechos y obligaciones, ni de las responsabilidades del empleador y existe una falta de confianza para resolver problemas (Iniasta, 2016; en Patlán, 2019).
- Trabajadores de edad avanzada. Los trabajadores con estas características son un grupo vulnerable a enfermedades infecciosas y trastornos del sistema osteomuscular. En los trabajadores de edad avanzada los periodos de latencia de las enfermedades pueden ser más prolongados, sus lesiones más graves y pueden requerir un periodo de tiempo mayor de recuperación (Iniasta, 2016; en Patlán, 2019).
- Personas con discapacidad. Las personas con discapacidad o déficits sensoriales, problemas físicos o mentales ejercen más esfuerzo para realizar el trabajo y adaptarse a los entornos laborales, así como a las exigencias en el trabajo. Es necesario un ajuste entre el individuo y el puesto de trabajo y entre el individuo y su entorno laboral con la finalidad de no generar fuentes de estrés y/o frustración (Iniasta, 2016; en Patlán, 2019).
- Trabajadores migrantes. El número de trabajadores migrantes va aumentando en muchos países por motivos políticos, económicos y sociales. Es un grupo que deberá adaptarse cultural y lingüísticamente a contextos sociales y laborales diferentes a su país o región de origen. Podrían someterse a la explotación, sin acceso a la atención de la salud o seguridad social, no están protegidos por la ley, realizan actividades de alto riesgo y trabajan en la economía informal, se ven obligados a condiciones de trabajo que afectan su salud en general (Iniasta, 2016; en Patlán, 2019).

## **2.5 Estrés laboral y su relación con la satisfacción laboral**

El estrés laboral genera diversas consecuencias, se manifiestan a nivel personal, organizacional e incluso social. La relación del estrés con la satisfacción laboral se puede explicar a través de la percepción individual respecto a los estresores laborales, estos pueden producir insatisfacción laboral, si el individuo evalúa que sus capacidades, habilidades y conocimientos disponibles para afrontar las exigencias del entorno laboral resultan insuficientes (Fletch, 1988; en Rivera, 2010).

Norbeck (1985, en Rivera, 2010) demostró que el estrés laboral percibido estaba positivamente relacionado con la insatisfacción laboral, así como con síntomas psicológicos indeseables. Hollingworth (1988, en Rivera, 2010) tomando como referencia la investigación de Norbeck, encontró una clara asociación entre el estrés y una baja satisfacción laboral.

Safarpour, Sabzevari y Delpisheh (2018) realizaron un estudio con enfermeras en Irán, midieron el estrés ocupacional, la satisfacción laboral, así como el desempeño laboral. El estudio señaló una relación inversamente proporcional, significativa, entre el estrés y la satisfacción laboral, los resultados son consistentes con estudios previos. En los resultados del estudio se observa una asociación significativa entre el estrés ocupacional y la satisfacción laboral, así como el estrés ocupacional y el desempeño laboral, existe una influencia de variables sociodemográficas.

Tao et al. (2018) realizaron una investigación con enfermeras de salud comunitaria en una región de China, correlacionaron el estrés y la satisfacción laboral. Las enfermeras de salud comunitaria realizan roles que en otros países suelen ser desempeñados por diversos tipos de enfermeras especializadas o incluso realizan trabajos que no son específicamente de enfermería, generando sobrecarga por la presión laboral y puede influir en la satisfacción laboral.

En investigaciones previas los niveles elevados de estrés han sido consistentes en enfermeras de salud comunitaria, sin embargo, los niveles de satisfacción laboral difieren conforme a las distintas regiones. La diversidad de los resultados evidencia la

necesidad de realizar estudios que relacionen directamente el estrés y la satisfacción laboral.

El estudio concluye que las participantes experimentaron niveles de estrés moderado, teniendo como factores principales de estrés los problemas del ambiente de trabajo y los recursos disponibles, otro factor de estrés fue la carga de trabajo de las enfermeras, asimismo, la satisfacción laboral experimentada por las participantes fue moderada, teniendo como factores principales de satisfacción las relaciones interpersonales con compañeros de trabajo, así como el reconocimiento, aunque se presentó insatisfacción con el salario y beneficios, así como con el trabajo en sí y las oportunidades de desarrollo profesional.

El estudio confirmó la existencia de una correlación negativa significativa entre el estrés laboral y la satisfacción laboral, sin embargo, es importante considerar las variables sociodemográficas, así como las tareas realizadas por las enfermeras no especificadas en su perfil de puesto.

Rudavela y Mustafin (2017) realizaron una investigación con trabajadores de banco, correlacionaron el estrés y la satisfacción laboral. Las conclusiones del estudio determinan correlación de las variables. Los siguientes factores afectan el nivel de satisfacción laboral de los empleados del banco: la satisfacción salarial, las relaciones presentes con el equipo de trabajo y el nivel de estrés de los empleados, destacan como principales factores de estrés laboral, una gran cantidad de trabajo y un corto periodo de tiempo para cumplir con las tareas.

Los resultados de un estudio en Filipinas evidenciaron que los empleados del centro de llamadas tienen estrés emocional en el trabajo, afectando así la satisfacción laboral y generando una disminución en el compromiso con la organización, así como un deseo de cambiar su trabajo (Ruppel et al., 2013; en Rudavel y Mustafin, 2017).

Varios estudios han tratado de determinar el vínculo entre el estrés y la satisfacción laboral. La satisfacción laboral y el estrés laboral son dos variables principales en las investigaciones de gestión de recursos humanos. Los estudios

realizados generalmente indican que el estrés y la satisfacción laboral están inversamente relacionados (Hollon & Chesser, 1976; Miles & Petty, 1975; en Thakre y Shroff, 2016).

Se han realizado investigaciones en las cuales se ha estudiado la relación existente entre la satisfacción laboral y el estrés de rol organizacional. Se ha encontrado que el conflicto de rol, así como la ambigüedad de rol, se relacionan negativamente con la satisfacción laboral (Jagdish y Srivastava, 1984; en Thakre y Shroff, 2016). Existe una relación inversamente proporcional entre las variables de estrés y satisfacción laboral (Verma, 2008; en Thakre y Shroff, 2016).

Courtney y Phelan (2019) realizaron un estudio en traductores, miembros del Chartered Institute of Linguists o Asociación de traductores e intérpretes en Reino Unido, midieron y correlacionaron el estrés laboral percibido y los niveles de satisfacción laboral.

El estudio concluye que los participantes experimentan estrés debido a factores como las remuneraciones recibidas, la incertidumbre sobre su futuro, plazos ajustados, así como la percepción de un trato injusto por parte de las organizaciones y/o por los clientes, sin embargo, aun con la presencia de estos aspectos negativos, los participantes generalmente expresan una satisfacción laboral alta o extremadamente alta.

No se puede concluir totalmente que la traducción sea una profesión altamente estresante, en el estudio únicamente se realizó la medición un factor relacionado con el estrés, únicamente se midieron las demandas laborales y se recomienda para investigaciones posteriores realizar un estudio longitudinal, incorporando más factores relacionados con el estrés laboral.

Otro resultado importante de la investigación y que contrasta con los datos anteriormente señalados, es que los participantes generalmente están muy satisfechos con su trabajo, señalando como fuente de satisfacción la flexibilidad, autonomía laboral, así como el arte de la traducción en sí.

En resumen, los hallazgos de la investigación señalan que los traductores experimentan períodos de estrés debido a las demandas y sobrecarga de trabajo, aunque, los altos niveles de estrés parecen provenir de otros factores fuera de su control, como el trato injusto por parte de las organizaciones, la remuneración deficiente y la incertidumbre sobre el futuro. Paradójicamente, los traductores generalmente muestran una satisfacción laboral muy alta.

Darmody y Smyth (2014) realizaron una investigación con directores de escuelas primarias en Irlanda, correlacionando el estrés y la satisfacción laboral. Los resultados del estudio indican que de los 989 participantes existe un número significativo de directores no satisfechos y se sienten estresados por su trabajo. La satisfacción y el estrés laboral se relacionan con un conjunto complejo de características personales, condiciones de trabajo, contexto escolar, así como el clima docente presente en las primarias.

El aumento reciente de las responsabilidades de los directores ha generado un trabajo más estresante, impactando negativamente en su bienestar y salud principalmente, afectando simultáneamente la percepción de la satisfacción laboral. El estrés relacionado con las organizaciones educativas es sumamente relevante en temas de salud (Phillips y Sen, 2011 en Darmody y Smyth, 2014).

Karacan, Yakup y Dogan (2018) realizaron una investigación con el objetivo de analizar la relación entre la satisfacción y estrés laboral de los maestros de educación física de la región occidental de Turquía. Los resultados del estudio revelaron que el nivel de satisfacción intrínseca, extrínseca y general fue cercana a los niveles considerados promedio, resultados consistentes con investigaciones previas. Respecto a los niveles de estrés, se encontró que el estrés laboral general fue cercano a los niveles considerados promedio.

El estudio determina la existencia de una alta correlación positiva entre la satisfacción laboral de los maestros de educación física y su satisfacción intrínseca y extrínseca. Se presentó un bajo nivel de correlación negativa entre el estrés laboral y la satisfacción laboral de los profesores de la muestra.



Complementando los resultados con investigaciones previas, en un estudio de Günbayı y Tokel (2012, en Karacan et al., 2018) sobre maestros de escuela primaria, se encontró una correlación negativa entre la satisfacción laboral de los maestros y su estrés laboral. En los estudios realizados en otros campos, se encontró una correlación negativa entre la satisfacción laboral de los trabajadores y su estrés laboral.

## **CAPÍTULO 3: CLIMA ORGANIZACIONAL**

En el presente capítulo se desarrollará el tema del Clima Organizacional con la finalidad de definir el concepto a través de diferentes autores e investigaciones publicadas, puntualizando en las teorías y modelos existentes para explicar el fenómeno del clima organizacional, señalando los tipos de clima, las dimensiones que lo componen, los métodos empleados en su medición, los factores que influyen en la formación del clima e identificando sus principales causas y consecuencias. Finalmente se aportará información relevante respecto a la relación del clima organizacional, funcionando como variable independiente con otras variables, las cuales son: estrés laboral y satisfacción laboral.

### **3.1 Conceptualización de clima organizacional**

El clima organizacional es una variable importante para las organizaciones, genera un efecto significativo, ya sea positivo o negativo en el comportamiento de los trabajadores, su estudio en diversas investigaciones resalta su importancia para ser evaluado en todo tipo de organizaciones, debido a que es la base del desempeño, reflejado en la productividad de la organización.

Es sumamente valioso conocer y comprender los factores determinantes de la formación y percepción del clima organizacional y así tomar decisiones con la intención de ayudar a satisfacer las necesidades de los miembros de la organizacional, y simultáneamente, estos aumenten su productividad laboral en la organización.

Históricamente el comienzo de la construcción del concepto de clima organizacional nace de la Teoría de Campo de Kurt Lewin a finales de 1930. Lewin a partir de la creación de climas para la experimentación en grupos, demostró que las diferencias conductuales o comportamentales observadas en los grupos correspondían en sí a las diferencias de atmósferas o climas y no a las características coincidentes de los grupos (Ganga, Piñones y Saavedra, 2015; en Martínez, 2018).

La introducción del concepto de clima en la psicología organizacional e industrial es atribuida a Gellerman en 1960, siguiendo los pasos de las definiciones analógicas, definió el clima organizacional como la personalidad o carácter de las organizaciones. Se considera como determinante del clima a las metas y tácticas de los individuos, expresadas en actitudes (Silva, 1992).

El concepto de clima organizacional es relativamente nuevo, no existe una unificación de definiciones. El concepto varía desde factores organizacionales puramente objetivos, así como son las estructuras, políticas y reglas, hasta atributos subjetivos como son la cordialidad y el apoyo. Se visualiza un consenso en inferir que el clima organizacional tiene efectos sobre los resultados individuales, debido a su impacto en la percepción de los trabajadores (García, 2009).

El concepto de clima organizacional se deriva de dos escuelas sociales, el Cognitivismo y el Funcionalismo, la primera se centra en la percepción del individuo como origen para determinar el comportamiento de las personas y la segunda se centra en las características y diferencias individuales como causa del pensamiento y conductas con el fin de adaptarse a las necesidades el ambiente (Brunet, 1987 en; Contreras, 2018).

Complementando la idea anterior, en las definiciones identificadas con la primera escuela, se asume que los individuos intentan aprender el orden en su ambiente y crear orden a través del pensamiento, es decir, captar el significado; en las definiciones identificadas con la segunda escuela, se asume que captar el significado del ambiente es necesario para la adaptación de las actitudes y conductas del individuo (Silva, 1992).

De acuerdo con Noriega y Pría (2010, en Contreras, 2018), el concepto de clima organizacional engloba dos enfoque distintos, el estructuralista y el subjetivista: el enfoque estructuralista, enfatiza en los factores organizacionales netamente objetivos, externos a los individuos, únicamente son percibidos e influyen en su comportamiento; el enfoque subjetivista, conocido como perceptual, enfatiza en los atributos percibidos

por los individuos dentro de la organización, la opinión que el empleado se forma de la organización en virtud de las percepciones y satisfacción de expectativas.

Halpin y Crofts (1962) definen el clima organizacional considerando características subjetivas, el clima es la opinión o percepción respecto a la organización formada por el empleado, señalan al espíritu como elemento importante del clima, entendido como la percepción de las necesidades sociales, así como de su satisfacción.

El clima organizacional es definido por Forehand y Gilmer (1964) como un conjunto de características percibidas por los trabajadores para describir a una organización y distinguirla de otras, su estabilidad es relativa en el tiempo e influye en el comportamiento de los miembros de la organización. En su definición, consideran características objetivas, basándose en variables que son constantes en una organización (Uribe, 2015).

Existe un tercer enfoque de síntesis. De acuerdo con Litwin y Stringer (1968) el clima organizacional comprende los efectos subjetivos, percibidos del sistema formal, el estilo informal de los administradores y de otros factores ambientales importantes sobre las actitudes, creencias, valores y motivaciones de los individuos que forman parte de la organización (García, 2009).

El clima organizacional es el resultado de un conjunto de interpretaciones realizadas por los miembros de una organización y tiene un impacto en su comportamiento, especialmente en la motivación y en las actitudes (Tagiuri y Litwin, 1968; en Uribe, 2015). Complementando la idea, el clima es una cualidad relativamente duradera del ambiente, experimentada por los individuos, influye en su conducta y puede ser descrita en términos de valores de un conjunto particular de características del ambiente (Tagiuri, 1968; en Silva, 1992).

El clima organizacional es un conjunto de atributos específicos, pueden ser inducidos por acuerdo entre la organización y sus miembros. A nivel individual el clima es un conjunto de atributos y expectativas que describen a la organización, respecto a

sus características, resultados de comportamiento y contingencias (Campbell et al., 1970; en Sánchez, 2017).

Hall (1972, en Sánchez, 2017) define el clima organizacional como el conjunto de propiedades del ambiente laboral, percibidas directa o indirectamente por los empleados y es a su vez una fuerza que influye en la conducta de los miembros de una organización.

Hellriegel (1974, en Patlán y Flores, 2013) define el clima organizacional como un conjunto de atributos percibidos de una organización y/o sus subsistemas, pueden ser inducidos de forma que la organización y/o sus subsistemas sean acordes con sus miembros o el entorno. Existen características del clima organizacional importantes para su definición y medición: a) se refiere a respuestas perceptuales como descripciones primarias y no únicamente a evaluaciones del ambiente organizacional, b) el nivel de inclusividad de los reactivos, escalas y constructos son a nivel macro, principalmente, c) las unidades de análisis tienden a ser atributos de la organización o de subsistemas específicos más que a nivel individual y finalmente, d) las percepciones tienen consecuencias potenciales en el comportamiento de los trabajadores.

De acuerdo con Dessler (1976, en Sánchez, 2017), la importancia del concepto de clima organizacional está en la función que cumple como vínculo entre aspectos objetivos de la organización y el comportamiento subjetivo de los trabajadores, es un conjunto de características. Complementando la idea, los empleados poseen ideas preconcebidas respecto a su persona, ideas que interactúan con diversos factores relacionados con el trabajo (Dessler, 1976; en García, 2009).

El clima organizacional es un término empleado para describir la estructura psicológica de las organizaciones. Es la sensación, personalidad o carácter del ambiente de la organización, es una cualidad relativamente duradera del ambiente interno de una organización que experimentan sus miembros, influye en su comportamiento y puede describirse en términos de los valores de una serie particular de características o atributos de la organización (Likert y Gibson, 1986; en Sánchez, 2017).

Brunet (1987, en Sánchez, 2017) define el clima organizacional como las percepciones del ambiente laboral, es determinado por los valores, actitudes u opiniones de los empleados, las variables resultantes como son la satisfacción y la productividad están influenciadas por las variables del ambiente y las variables personales.

Van Muijen (1989, en Oliver, Tomás y Chayne, 2006) señala dos características importantes del clima organizacional: su multidimensionalidad, porque las facetas sobre las cuales puede preguntarse a los trabajadores son múltiples, y su potencial valor predictivo, porque es una variable con la intención de explicar el impacto de la organización sobre la conducta de los trabajadores.

Álvarez (1995, en García, 2009) define el clima organizacional como el ambiente laboral resultante de la expresión o manifestación de diversos factores de carácter interpersonal, físico y organizacional, impactando notoriamente en la satisfacción y comportamiento, así como en la creatividad y productividad de los trabajadores.

Los factores y estructuras del sistema organizacional generan un determinado clima, en función de las percepciones de sus miembros, el clima resultante induce determinados comportamientos en los individuos y esos comportamientos inciden en la organización, produciendo así un ciclo (Goncalves, 2000; en Sánchez, 2017).

De acuerdo con Chiavenato (2000, en García, 2009), el clima organizacional puede ser definido como las cualidades o propiedades del ambiente laboral percibidas o experimentadas por los miembros de la organización y que impactan directamente en el comportamiento de los empleados.

El clima organizacional representa las percepciones que el trabajador tiene de su organización, es la opinión formada en términos de variables o factores como son la autonomía, estructura, recompensas, consideración, cordialidad, apoyo, apertura, entre otras (García, 2003; en Sánchez, 2017).

El clima organizacional es un fenómeno cíclico, las características psicológicas de los trabajadores sirven para interpretar la realidad que los rodea y se ve afectada por los resultados obtenidos en la organización (González y Pereira, 2005; en Alducin y Gil, 2017).

El clima representa la personalidad de la organización, las percepciones, impresiones o imágenes de la realidad organizacional y es una característica relativamente permanente. Es un fenómeno que influye en el funcionamiento de la organización, así como en las tendencias motivacionales, causando resultados en la estructura y en los procesos (Rodríguez, 2005; Vega, 2006; en Sandoval, 2015).

El clima organizacional ocupa un lugar importante en la gestión de personal y en los últimos años ha tomado un rol protagónico como objeto de estudio en las organizaciones. Sin importar las características de la organización, se busca identificar el clima y se emplean para su medición las técnicas, análisis e interpretación de metodologías específicas realizadas por consultores del área de gestión humana o desarrollo organizacional de la organización (Méndez, 2006; en García, 2009).

De acuerdo con Chiavenato (2007) el clima organizacional se refiere a ese ambiente interno que existe entre los miembros de una organización, relacionado con el grado de motivación, específicamente las propiedades motivacionales del ambiente organizacional, el clima es favorable si proporciona satisfacción de las necesidades personales de los integrantes y eleva la moral, es desfavorable si proporciona frustración de esas necesidades.

García (2009) define el clima organizacional como la percepción y apreciación de los empleados con relación a los aspectos estructurales (proceso y procedimientos), así como las relaciones entre las personas y el ambiente físico (infraestructura y elementos de trabajo) que afectan las relaciones interpersonales e inciden en las reacciones del comportamiento de los empleados, positiva o negativamente, modificando el desarrollo productivo de su trabajo, así como de la organización.

El clima es un constructo complejo, multidimensional, puede ser estudiado como causa, como efecto o como condición intermediaria y siempre se refiere a la representación cognitiva que los individuos construyen a partir de las realidades colectivas en las que viven (Toro, 2010).

El clima organizacional se compone de tres sistemas: Individual (Satisfacción de los trabajadores y Autonomía en el trabajo); Interpersonal (Relaciones sociales entre los miembros de la organización y Unión y apoyo entre los compañeros de trabajo); Organizacional (Consideración de los directivos, Beneficios y Recompensas, Motivación y Esfuerzo y finalmente Liderazgo de los directivos) (Gómez y Vicario, 2010; en Uribe, 2015).

Complementando la idea anterior, el clima organizacional es definido como 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: individual (atributos individuales), interpersonal (atributos de la relación trabajador-entorno laboral) y organizacional (atributos de la organización, el trabajo y el ambiente). Las percepciones influyen en el comportamiento y en el desempeño de los trabajadores de la organización (Patlán y Flores, 2013).

El clima organizacional ha sido conceptualizado a nivel individual y organizacional, principalmente. En el nivel individual se le conoce como clima psicológico; en el nivel organizacional se le conoce como clima organizacional o clima laboral. El clima organizacional se genera cuando el clima psicológico, es decir las percepciones de los trabajadores son compartidas entre los miembros de una organización y existe un acuerdo de esas percepciones, el clima organizacional tiene un efecto significativo en el comportamiento de los trabajadores, en su desempeño y rendimiento laboral (Sánchez, 2017).

En relación con el clima organizacional, se han desarrollado diversas investigaciones en una amplia gama de contextos, generando modelos y teorías, no existe un consenso respecto a los factores y dimensiones que componen el clima,



originando una gran variedad de instrumentos de medición. Los resultados de los estudios no pueden ser acumulativos. Los autores coinciden en que el clima organizacional es un conjunto de percepciones e interpretaciones presentes en los trabajadores respecto a las características o atributos de la organización a la que pertenecen.

El clima organizacional, clima laboral, o simplemente clima, es un tema de interés para las organizaciones, independientemente de su tipo, así como para la investigación en el ámbito de las ciencias administrativas y las relacionadas con el comportamiento organizacional (Villavicencio, 2015).

El clima organizacional describe a una organización, la distingue de otras e influye en el comportamiento de las personas que la conforma, engloba aspectos como son las prácticas, políticas, liderazgo, conflictos, sistemas de recompensa y castigo, el control y la supervisión, entre otros aspectos. Se plantea que el clima organizacional influye en aspectos como son las relaciones interpersonales, actitudes, creencias, valores y motivación, además impulsa la productividad, el sentido de pertenencia la lealtad y la satisfacción de los individuos de una organización (Sandoval, 2015).

El concepto de clima organizacional ha evolucionado desde la década de 1960, época en la cual se popularizó el concepto, caracterizado por aspectos cualitativos, principalmente, posteriormente en la década de 1970 se identificó por incorporar definiciones cuantitativas, no se lograban generar acuerdos sobre su definición, en la década de 1980, el clima fue un importante tema de investigación debido a su relación con la cultura organizacional. Finalmente, en el presente Siglo se considera al clima como un fenómeno colectivo más que individual (Villavicencio, 2015).

El estudio del clima organizacional se caracteriza por haber generado una amplia variedad de definiciones, derivadas de la falta de consenso entre los investigadores. En la Tabla 4, se presentan definiciones del clima organizacional propuestas por diversos autores.

Tabla 4

*Definiciones del clima organizacional por autor*

Autor	Año	Definición
Gellerman	1960	Personalidad o carácter de las organizaciones.
Halpin y Croft	1962	Percepción y opinión que el empleado se forma de la organización.
Forehand y Gilmer	1964	Conjunto de características que describen a una organización, distinguiéndola de otras, relativamente duraderas en el tiempo y que influyen en el comportamiento de sus participantes.
Gregopoulos	1965	Estructura normativa de actividades y normas de comportamiento que sirve de base para interpretar las situaciones y que actúa como una fuente de presión para dirigir las actividades.
Katz y Kahn	1966	Resultado de un número de factores que se reflejan en la cultura total de la organización, es decir la interacción entre los individuos, por una parte; y la interacción entre los individuos, los procesos y estructuras organizacionales, por otra.
Litwin y Stringer	1968	Conjunto de percepciones de los individuos que trabajan en una organización. Genera ciertas creencias acerca de las consecuencias de determinadas acciones.
Tagiuri	1968	Cualidad relativa del medio ambiente interno de una organización que es experimentado por sus miembros, influye en su conducta y puede describirse en términos de los valores de un conjunto particular de características de la organización.
Pace	1968	Patrón de características organizativas con relación a la calidad del ambiente interno de las instituciones, el cual es percibido por sus miembros e influye directamente en sus actitudes.
Fridlander y Margulies	1969	Propiedades organizacionales percibidas que intervienen tanto en el comportamiento como en las características organizacionales.
Campbel et al.	1970	Conjunto de atributos específicos que pueden ser inducidos por acuerdo entre la organización y sus miembros.
Litwin	1971	Cualidad o propiedad del ambiente organizacional que perciben o experimentan los miembros de la organización e influye en su comportamiento.
Hall	1972	Conjunto de propiedades del ambiente laboral, percibido directa o indirectamente por los empleados y es a su vez una fuerza que influye en la conducta de los miembros de una organización.
Schneider y Hall	1972	Conjunto de propiedades del ambiente laboral, percibido directa o indirectamente por los empleados. Es a su vez una fuerza que influye en su conducta.
Pritchard y Karasick	1973	Propiedad del ambiente interno de la organización, relativamente estable en el tiempo, lo cual la distingue de otras organizaciones y es el resultado del comportamiento y las políticas de sus miembros.
Hellriegel	1974	Conjunto de atributos percibidos de una organización y/o sus subsistemas, pueden ser inducidos de forma que la organización y/o sus subsistemas sean acordes con sus miembros o el entorno.
Waters, Roach y Baltis	1974	Conjunto de percepciones que el individuo tiene de la organización para la cual trabaja y la opinión que se haya formado de ella.
James y Jones	1974	Representaciones cognoscitivas psicológicamente significativas de la situación.
Payne y Pugh	1976	Conjunto de aspectos tales como normas, actitudes, conductas y sentimientos de los miembros, que se manifiesta a través de percepciones.
Joyce y Slocum	1979	Descripción perceptual del ambiente laboral.
Joyce y Slocum	1982	Descripción colectiva de las políticas y procesos en un contexto organizacional.

Autor	Año	Definición
Méndez	1982	Es el ambiente propio de la organización, producido y percibido por el individuo de acuerdo con las condiciones que encuentra en su proceso de interacción social y en la estructura organizacional que se expresa en variables (objetivos, motivaciones, liderazgo, control, toma de decisiones, relaciones, relaciones interpersonales y cooperación) que orientan su creencia, percepción, grado de participación y actitud, determinando su comportamiento, satisfacción y nivel de eficiencia en el trabajo.
Likert y Gibson	1986	Sensación, personalidad o carácter del ambiente de la organización, es una cualidad relativamente duradera del ambiente interno de una organización que experimentan sus miembros, influye en su comportamiento y puede describirse en términos de los valores de una serie particular de características o atributos de la organización.
Brunet	1987	Conjunto de percepciones sobre el ambiente organizacional determinado por los valores, actitudes u opiniones y las variables resultantes como la satisfacción y la productividad, que están influenciadas por los elementos del medio y las características personales.
Reichers y Schneider	1990	Grupo de percepciones resumidas o globales compartidas por los individuos acerca de su ambiente, en relación con las políticas, prácticas y procedimientos organizacionales, tanto formales como informales.
Schein	1990	Manifestación de la cultura organizacional. Valores y creencias se decodifican dentro de las estructuras, sistemas y procesos organizacionales, guiando las conductas colectivas.
Denison	1991	Es el conjunto de condiciones existentes y tiene un impacto sobre el comportamiento del individuo.
Álvarez	1995	Ambiente laboral resultante de la expresión o manifestación de diversos factores de carácter interpersonal, físico y organizacional, impactando notoriamente en la satisfacción y comportamiento, así como en la creatividad y productividad de los trabajadores.
Long	2000	Conjunto de percepciones compartidas entre los miembros sobre las practicas organizacionales y sistemas de valores.
Baltes	2001	Conjunto de descripciones individuales de las prácticas y procedimientos de la organización relacionadas con influencias organizacionales en el desempeño individual, la satisfacción y la motivación.
Chiavenato	2001	Ambiente interno existente entre los miembros de la organización, ligado al grado de motivación e indica aspectos de la organización que propician motivación entre los miembros.
Furnham	2001	Calidad del ambiente interno de la organización, especialmente como lo experimentan las personas que forman parte de la organización.
González y Pereira	2005	Fenómeno cíclico, en donde las características psicológicas de los trabajadores sirven para interpretar la realidad que los rodea y también se afecta por los resultados que obtiene la organización.
Chiavenato	2006	El clima organizacional constituye el medio interno o la atmosfera psicológica característica de cada organización.
Glisson	2007	Percepciones individuales del impacto del ambiente laboral en el bienestar personal.
Toro	2010	Constructo complejo, multidimensional, puede ser estudiado como causa, como efecto o como condición intermediaria y que siempre se refiere a la representación cognitiva que los individuos constituyen a partir de las realidades colectivas en las que viven.

Nota: Tabla integrada con base en Arizmendi y Luna (2015) y Villavicencio (2015).

### **3.2 Clima y cultura organizacional**

El clima y la cultura organizacional son variables ampliamente estudiadas, relacionadas en diversas investigaciones, consideradas inclusive como variables homologas. El concepto de la cultura organizacional ha evolucionado con los años, existe una disociación con el clima organizacional, así como con otras variables de las organizaciones.

La cultura y el clima organizacional son conceptos fuertemente vinculados, la cultura es la base del clima (Urdaneta, 2005; en Delgado y Laguna, 2019). Diversos estudios definen el clima organizacional como la percepción compartida de los integrantes de una organización respecto a las políticas, prácticas y procedimientos desarrollados habitualmente, el clima es la percepción común de la cultura (Cotton, 2007; en Sandoval, 2015).

La cultura es un sistema de significados compartidos por todos los miembros de una organización, esos significados inciden en el comportamiento, en la productividad y en la satisfacción de los empleados (Robbins y Judge, 2013). La cultura organizacional es la base o fundamento del clima organizacional, es necesario comprender el concepto de la cultura organizacional para comprender el concepto del clima organizacional.

La cultura organizacional se refiere a un conjunto complejo de creencias, tradiciones, valores, reglas, expectativas y hábitos, frecuentemente inconscientes y ampliamente compartidas, caracterizan a un grupo específico de personas, miembros de una organización (Leavit, 1986; en Delgado y Laguna, 2019).

Schein (1992, en Toro, 2010) define la cultura organizacional como la forma tradicional o habitual de pensar, decir y hacer las cosas, es compartida por los miembros de una organización y los miembros nuevos deben aprenderla y aceptarla con la intención de ser acreedores a la aceptación de la organización. La fortaleza y grado de integración de la cultura depende de la estabilidad del grupo, el tiempo compartido y la intensidad de sus experiencias de aprendizaje.

Schein (1992, en Toro, 2010) dividen en cuatro estratos a la cultura organizacional: 1) Símbolos culturales: refiriéndose a las palabras, los gestos y las imágenes u otros objetos físicos poseedores de un significado particular en la organización; 2) Conductas compartidas: se incluyen las normas visibles de la organización; 3) Valores culturales: se refiere a las creencias, supuestos y sentimientos colectivos respecto a eso considerado correcto, normal, racional o valioso; finalmente, 4) Supuestos compartidos: representan las creencias básicas de la realidad, la naturaleza humana y la forma de hacer las cosas.

La cultura organizacional se refiere a patrones de comportamiento, explícitos e implícitos, son adquiridos y transmitidos a través de símbolos, los patrones de comportamiento constituyen los logros definitivos de los grupos humanos (Taylor, 1995; en Delgado y Laguna, 2019).

La cultura es un conjunto de patrones colectivos de pensamiento, sentimiento y actuación, aprendidos y compartidos. La cultura es un software mental o programación colectiva de la mente que distingue a los miembros de un grupo o categoría de los de otro (Hofstede, 1997; en Toro, 2010).

Montesinos (1997, en Rodríguez, 2005), define la cultura organizacional como el conjunto de valores, orientaciones, actitudes, expectativas, normas, conductas y prácticas que definen la subordinación, confianza, justificación, ilusión, apatía, resistencia y lucha por el espacio laboral.

La cultura refleja los valores, creencias y actitudes aprendidas y compartidas por los miembros de una organización; cambia lentamente con el tiempo e influye en el comportamiento de los trabajadores. Se compone de los siguientes seis elementos: 1) vías de comunicación rutinarias, incluyendo rituales, ceremonias y el lenguaje, 2) normas compartidas, 3) valores dominantes, 4) filosofía, políticas y toma de decisiones, 5) reglas de rol acatadas por los nuevos miembros y finalmente, 6) el clima o la sensación que es transmitida por la distribución física, la interacción de los gerentes, clientes, proveedores y personas del exterior (Hellriegel y Slocum, 2009).

El clima es el resultante de un número de factores que se reflejan en la cultura total de la organización, refiriéndose a la organización como globalidad, es decir la interacción entre los individuos, por una parte y la interacción entre los individuos, los procesos y estructuras organizacionales, por otra (Katz y Kahn, 1966 en Silva, 1992).

El objetivo de la cultura organizacional es crear un clima de confianza en la organización con la intención de facilitar el crecimiento de las personas, así como el desarrollo de su potencial laboral (Fairholm, 1994; en Delgado y Laguna, 2019). La cultura organizacional es un determinante del desempeño, impacta directamente en los resultados y en la eficiencia de una organización y simultáneamente impacta en la salud, el entusiasmo, el compromiso y la flexibilidad de los trabajadores (Darcey-Lymm et al., 2003; en Delgado y Laguna, 2019).

Los procedimientos y políticas que impactan en el funcionamiento de una organización son el fruto de la cultura organizacional, surgen a partir del significado otorgado por los miembros de la organización. Sin embargo, las formas de percepción asumidas por los trabajadores pasan a formar parte del clima organizacional. La cultura organizacional contribuye a la construcción de la percepción que los trabajadores poseen acerca de la realidad de su trabajo o clima organizacional, por su parte, la percepción influye en el comportamiento de los individuos, así como en el reforzamiento de la cultura organizacional (Schneider, 2000; en Arriola, Salas y Bernabé, 2011).

El comportamiento de un trabajador no es resultado de los factores organizacionales existentes, depende de la percepción del trabajador respecto a esos factores, el clima organizacional es la percepción colectiva de una serie de variables internas de la organización. La cultura organizacional es relativamente estable en el tiempo, pero el clima varía, así como el clima atmosférico (Rodríguez, 2005; en Sandoval, 2015).

La cultura organizacional es un elemento importante para impulsar la competitividad y productividad de las organizaciones, debido a que reconoce las capacidades intelectuales, el trabajo y el intercambio de ideas de sus miembros. El

intercambio de ideas facilita la realización de las actividades, generando un clima de compañerismo y simultáneamente impulsando la productividad de la organización (Soria, 2008; en Delgado y Laguna, 2019).

La diferencia básica entre el clima y la cultura organizacional radica en que el clima organizacional es la percepción de las actividades, procesos, valores y otros elementos presentes en la organización y con los cuales existe interacción; la cultura es un conjunto de valores aceptados por el grupo de trabajo, indican el modo de pensar y actuar del individuo dentro de la organización. Todos los individuos experimentan un clima, pero no todos experimentan una cultura (Villavicencio, 2015).

### **3.3 Teorías y Modelos de clima organizacional**

El clima organizacional es un fenómeno ampliamente investigado, no existe un consenso respecto a su definición, se han desarrollado diversas teorías y modelos con la intención de explicar el clima organizacional, centrados en diferentes niveles, como son el individual, grupal u organizacional.

#### **Teoría de Campo de Kurt Lewin**

Kurt Lewin (1935, en Arizmendi y Luna, 2015), desarrolló la *Teoría de Campo*, se establece que la motivación resulta importante en las investigaciones sobre el comportamiento social. Lewin en su teoría sobre la motivación del comportamiento se basa en dos supuestos fundamentales:

- El comportamiento humano se deriva de la totalidad de hechos coexistentes.
- Esos hechos coexistentes tienen el carácter de un campo dinámico, en el cual cada parte del campo depende de una interacción con las otras partes.

De acuerdo con Koontz y O'Donnel (1979, en Arizmendi y Luna, 2015), la teoría de Lewin se deriva del concepto del campo magnético de la Física. Los individuos son

considerados entes que actúan en un campo de distintas fuerzas, el comportamiento humano haría referencia a ese producto de las fuerzas del campo. Lewin (1946, en Fernández y Puente, 2009) definió el campo como una totalidad de factores coexistentes concebidos como mutuamente independientes, la conducta no depende del pasado, ni del futuro, sino del campo presente.

### **Teoría del Clima Organizacional o Sistemas de Organización de Rensis Likert**

Rensis Likert (1968, en Rodríguez, 2016), desarrolló la Teoría del Clima Organizacional o Sistemas de Organización, se establece que el comportamiento asumido por los subordinados depende directamente de la percepción del comportamiento administrativo y las condiciones organizacionales. Se puede visualizar en términos de causa efecto la naturaleza de los tipos de clima.

La teoría de Likert es una de las más dinámicas y explicativas del clima organizacional, postula el surgimiento y establecimiento del clima participativo como el facilitador de la eficacia y eficiencia individual y organizacional, conforme a las teorías contemporáneas de la motivación, estipulando que la participación motiva a las personas a trabajar (Rodríguez, 2016).

Likert (1968, en Rodríguez, 2016), propuso una teoría de análisis y diagnóstico del sistema organizacional basado en una trilogía de variables causales, intermedias y finales, estas componen dimensiones y tipos de climas existentes en las organizaciones. Likert establece tres tipos de variables las cuales definen las características propias de una organización e influyen en la percepción individual del clima organizacional, las variables son:

- **Variables causales:** definidas como variables independientes, las cuales están orientadas a indicar el sentido en el que una organización evoluciona y obtiene resultados. Se compone de la estructura organizativa y administrativa, las decisiones, competencias y actitudes (Likert, 1968; en Rodríguez, 2016). Las variables causales se distinguen por dos características principales pueden ser modificadas o transformadas por los miembros de la organización y son



variables independientes con influencia en otras variables (Brunet, 2001; en Alducin y Gil, 2017).

- **Variables intermedias:** definidas como variables orientadas a medir el estado interno de la organización, así como su salud. Se reflejan en aspectos como la motivación, actitudes, rendimiento, comunicación y toma de decisiones. Las variables intermedias las constituyen los procesos organizacionales de una empresa (Likert, 1968; en Rodríguez, 2016).
- **Variables finales:** definidas como variables que surgen como resultado del efecto de las variables causales y las intermedias. Orientadas a establecer resultados obtenidos por la organización como la productividad, ganancias y pérdidas (Likert, 1968; en Rodríguez, 2016).

La combinación de las variables antes señaladas determina dos grandes tipos de clima organizacional: 1) Clima de tipo autoritario (Sistema I Autoritarismo exploratorio y Sistema II Autoritarismo paternalista) y 2) Clima de tipo participativo (Sistema III Consultivo y Sistema IV Participación en grupo) (Sandoval, 2004).

### **Teoría de clima organizacional de Brunet**

Brunet (1997, en Ucrós y Gamboa, 2010) considera en su definición de clima organizacional tres enfoques importantes:

- Clima como medida múltiple de los atributos organizacionales. Piensa el clima como un conjunto de características que describen a una organización y la distinguen de otras, son relativamente estables en el tiempo e influyen en el comportamiento de los individuos miembros de la organización; se pone énfasis en los factores objetivos (Brunet, 1997; en Ucrós y Gamboa, 2010).
- Clima como medida perceptiva de los atributos individuales. Responde a la discusión que vincula la percepción del clima a los valores, actitudes u opiniones del empleado, considerando incluso su grado de satisfacción. El individuo percibe el clima organizacional únicamente en función de las necesidades personales satisfechas por la organización. El clima no puede ser estable en el

tiempo, ni uniforme dentro de una organización, puede cambiar según las emociones de las personas que integran la organización (Brunet, 1997; en Ucrós y Gamboa, 2010).

- Clima como medida perceptiva de los atributos organizacionales. Se define como una serie de características percibidas a propósito de una organización y/o de sus unidades y pueden ser percibidas según el modo en el que la organización y/o unidades actúan (consciente o inconscientemente) con sus miembros y sociedad (Brunet, 1997; en Ucrós y Gamboa, 2010).

### **3.4 Tipos de clima organizacional**

Respecto a los tipos de climas, dentro de una organización se puede presentar, no únicamente un tipo de clima laboral, es decir, pueden existir tantos climas como departamentos o unidades en la organización, generando la posibilidad de observar diferentes climas (Brunet, 2002; en Alducin y Gil, 2017).

Brown y Moberg (1990, en Sandoval, 2015) engloba los tipos de clima de cualquier organización en cuatro categorías diferentes:

- Clima orientado hacia el poder. La organización con este tipo de clima tiene una estructura visible. La autonomía del individuo y otras recompensas son determinadas por los deseos de quienes tienen el poder. Existen excepciones, algunas organizaciones buscan el bienestar de sus subordinados, aunque depende de los superiores (Brown y Moberg, 1990; en Sandoval, 2015).
- Clima orientado hacia el papel. La organización con este tipo de clima recalca el orden y la racionalidad. La competencia y el conflicto se regulan principalmente a través de reglas, políticas y procedimientos, aunque se valora mucho la predictibilidad y la estabilidad, así como el orden y la racionalidad, es difícil hacer un cambio (Brown y Moberg, 1990; en Sandoval, 2015).
- Clima orientado hacia el trabajo. Las organizaciones con este tipo de clima presentan objetivos específicos. La estructura de la organización, las

actividades, así como los empleados, son evaluados en términos de la contribución al objetivo. La autoridad se considera legítima, solo si ayuda a lograr el objetivo, las reglamentaciones se descartan sino ayudan a cumplir el objetivo (Brown y Moberg, 1990; en Sandoval, 2015).

- Clima orientado hacia las personas. Las organizaciones con este tipo de clima se orientan hacia las personas y su objetivo es servir a las necesidades de los miembros de la organización. Los trabajos se desarrollan basándose en las preferencias o necesidades personales de aprendizaje y desarrollo (Brown, 1990; en Sandoval, 2015).

El clima total de una organización es el resultado de los microclimas presentes en cada uno de los departamentos o unidades, aunque pueden llegar a ser diferentes en algunos factores, probablemente compartan algunos otros. El clima percibido en un departamento o unidad puede ser diferente del clima percibido por los empleados de otros departamentos o unidades (Brunet, 2002; en Alducin y Gil, 2017).

Brunet (2002, en Alducin y Gil, 2017) propone dos tipos de clima organizacional:

- Clima abierto. Se refiere a una organización que se percibe como dinámica, es capaz de alcanzar sus objetivos, procurando generar la satisfacción de las necesidades sociales de sus miembros. En las organizaciones con este tipo de clima, los empleados interactúan con la dirección en los procesos de toma de decisiones (Brunet, 2002; en Alducin y Gil, 2017).
- Clima cerrado. Se refiere a una organización burocrática y rígida en la que los empleados experimentan una insatisfacción respecto a su trabajo y respecto a la organización en sí. En las organizaciones con este tipo de clima, la desconfianza y las relaciones interpersonales generalmente son tensas (Brunet, 2002; en Alducin y Gil, 2017).

Derivados de la teoría propuesta por Likert se determinan dos grandes tipos de clima organizacional, son el Clima de Tipo Autoritario (Autoritarismo Explorador y Autoritarismo Paternalista) y el Clima de Tipo Participativo (Consultivo y Participación en grupo) (Brunet, 2004; en Sandoval, 2017):

- Sistema I Autoritarismo Exploratorio. Su principal característica es que la dirección no tiene confianza en sus empleados, así la mayoría de las decisiones son tomadas en la cima de la organización y se distribuyen descendentemente. Se trabaja en una atmosfera de pánico, castigos, amenazas, desconfianza y ocasionalmente de recompensas, la satisfacción de las necesidades permanece en los niveles psicológicos y los níeveles seguridad. Se genera un ambiente aleatorio en el cual la comunicación de la dirección con sus empleados únicamente se presenta a través de instrucciones específicas (Brunet, 2004; en Sandoval, 2015).
- Sistema II Autoritarismo Paternalista. Su principal característica es que la dirección tiene una confianza condescendiente con sus empleados, la mayoría de las decisiones, así como los procesos de control se toman en la cima de la organización, aunque algunas se toman en escalafones inferiores. Se emplean métodos de recompensas y castigos para motivar a los trabajadores, las interacciones se establecen de manera condescendiente por parte de los superiores y con precaución por parte de los subordinados. La dirección juega con las necesidades sociales de sus empleados, sin embargo, se tiene la impresión de trabajar en un ambiente estable y estructurado (Brunet, 2004; en Sandoval, 2015).
- Sistema III Consultivo. Se caracteriza porque la dirección tiene confianza en sus empleados, las políticas y decisiones se toman generalmente en la cima, pero se permite a los subordinados tomar decisiones específicas en los niveles inferiores, la comunicación es de tipo descendente, los métodos de recompensas y castigos se utilizan para motivar a los trabajadores, así como para satisfacer sus necesidades de prestigio y estima, la interacción superior-subordinados es moderada y en su mayoría con un alto grado de confianza, los

procesos de control se delegan de forma descendente desde la cima de la organización con un sentimiento de responsabilidad en todos los niveles y se genera un ambiente dinámico en el cual la administración se esmera por alcanzar los objetivos (Brunet, 2004; en Sandoval, 2015).

- Sistema IV Participación en grupo. Se caracteriza porque la dirección tiene plena confianza en sus empleados, las decisiones se distribuyen en toda la organización, la comunicación es de tipo ascendente, descendente y lateral, los empleados son motivados a la participación, la implicación, el establecimiento de objetivos de rendimiento, el mejoramiento de los métodos de trabajo y la evaluación del rendimiento en función de los objetivos. Existe una relación de amistad y confianza entre superiores y subordinados, todo el personal forma un equipo para alcanzar los objetivos de la organización que se establece en la planeación estratégica (Brunet, 2004; en Sandoval, 2015).

El clima organizacional posee diversas características específicas, destacando que su medición es a través de las percepciones individuales, es necesaria la existencia de un acuerdo entre las percepciones individuales en un determinado nivel, ya sea en un equipo, unidad, departamento u organización. Las características antes señaladas permitieron la formulación de tres tipos de clima (Martínez y Alcover, 2004; en Flores, 2017):

- Clima psicológico. Referente a las percepciones individuales de las características del ambiente o contexto laboral, se presenta la medición del clima a nivel individual, obtenida habitualmente a través de las respuestas expresadas por los trabajadores a un cuestionario. Los resultados de las investigaciones señalan que el clima psicológico presenta relaciones significativas con las actitudes hacia el trabajo, la motivación y el rendimiento (Martínez y Alcover, 2004; en Flores, 2017). El clima psicológico representa la valoración y representación cognitiva del entorno laboral en términos de su significado individual para los empleados en las organizaciones (James y Jones, 1974; en Patterson et al., 2005).

- Clima agregado. Referente al conjunto de percepciones de los individuos que pertenecen a una misma unidad o colectivo. Los climas agregados se construyen basándose en la pertenencia de los individuos a unidades identificables de una organización, así como el nivel de consenso o acuerdo de las percepciones dentro de la unidad. Los climas agregados se establecen sobre las observaciones empíricas de las diferencias entre unidades (Martínez y Alcover, 2004; en Flores, 2017).
- Clima colectivo. Referente a ese acuerdo entre individuos sobre la base de sus percepciones de los contextos organizacionales. Los climas colectivos se componen de individuos para quienes la situación tiene un significado común. Esencialmente los climas colectivos son identificados analizando las percepciones individuales de los factores situacionales y combinando esas percepciones en grupos de sujetos que presenten puntuaciones similares de la percepción de clima (Martínez y Alcover, 2004; en Flores, 2017).

Respecto al clima, se pueden diferenciar el clima psicológico, clima colectivo y clima organizacional. El clima psicológico es la representación cognitiva, el significado psicológico que tiene para un individuo su realidad de trabajo (Jones y James, 1979; en Toro, 2010), es una experiencia subjetiva, privada y fenomenológica. El clima colectivo se refiere a las percepciones de los individuos que comparten descripciones comunes de su ambiente de trabajo (Joyce y Slocum, 1982; en Toro, 2010), es un concepto intermedio de análisis individual y análisis organizacional. El clima organizacional corresponde a los consensos o percepciones compartidas, se considera a la organización como un todo analítico (Toro, 2010).

El clima de seguridad nace de los trabajos de Zohar en 1980 y principalmente se ha empleado en la literatura de seguridad laboral, implementado como antecedente de problemas laborales, así como aspecto a evaluar en el correcto desarrollo de la seguridad de una organización, incluso se ha implementado como consecuente de características y acciones organizacionales (Oliver et al., 2006).

El clima de seguridad se refiere a las percepciones compartidas sobre políticas, procedimientos y prácticas de seguridad. Zohar (2000, en Oliver et al., 2006) propone que las percepciones del clima de seguridad se evalúen por la prioridad otorgada a las políticas, procedimientos y prácticas de seguridad, en relación con otros aspectos del funcionamiento organizacional.

El clima de una organización con respecto a la ética es un tipo único de clima, se basa en valores y los líderes de la organización tienen el rol principal en comunicar y demostrar la verdadera importancia de los valores éticos para los miembros de la organización (Dickson et al., 2001; en Grojean et al., 2004).

### **3.5 Dimensiones del clima organizacional**

No existe un consenso respecto a la definición del concepto dimensión, una dimensión es un aspecto, faceta o característica de un fenómeno o cosa. El concepto presenta diversos usos, depende del contexto, puede tratarse de una característica, una circunstancia o una fase de un fenómeno o una cosa. Una dimensión es la importancia, magnitud y alcance logrado por un fenómeno particular.

Las dimensiones son características susceptibles a la medición, se puede comprobar la presencia o ausencia e incluso el nivel de una determinada característica y analizar el impacto generado en el comportamiento de los individuos de una organización.

Las dimensiones del clima organizacional son diversas, se compone de múltiples variables, destacando el contexto social en el que se ubica la organización, los valores y normas vigentes en el sistema organizacional, la estructura informal, los grupos formales e informales, así como sus valores y normas, las percepciones de los miembros de los distintos grupos, los estilos de liderazgo, entre otras características que componen el clima organizacional (Rodríguez, 2015; en Martínez, 2018).

Las dimensiones del clima organizacional son las características susceptibles de ser medidas en una organización, especialmente porque influyen en el comportamiento de los individuos y es necesaria su medición para generar un diagnóstico del clima organizacional (Sandoval, 2004).

Hernández (2006, en Hernández, Méndez y Contreras, 2014) realizó una revisión de la literatura respecto a las dimensiones del clima organizacional en más de cincuenta estudios realizados en Estados Unidos, México y Europa entre los años 1960 y 2005. El autor encontró que las dimensiones más comunes son: percepción de apoyo de la dirección-gerencia, cooperación-trabajo en equipo, percepción sobre el desempeño-resultados-calidad, recompensas, autonomía, estructura, innovación, comunicación y finalmente motivación, principalmente de tipo intrínseca.

El clima presente en una organización se caracteriza por varias dimensiones, susceptibles a afectar el comportamiento de los individuos (Brunet, 2002; en Alducin y Gil, 2017). Las dimensiones del clima organizacional se refieren a características medibles en una organización y estas influyen en el comportamiento de los individuos que forman parte de ella (Gómez, 2001; en Martínez, 2018). Es necesario y sumamente valioso conocer las dimensiones del clima organizacional. En la Tabla 5, se presentan las dimensiones del clima organizacional propuestas por diversos autores.



Tabla 5

*Dimensiones del clima organizacional por autor*

Autor	Factores propuestos	
Halpin y Croft (1963)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Compromiso</li> <li>• Obstáculos/Bloqueos</li> <li>• Énfasis en la producción</li> <li>• Distanciamiento</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Intimidad</li> <li>• Espíritu</li> <li>• Consideración</li> <li>• Confianza</li> </ul>
Forehand y Gilmer (1964)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tamaño de la organización</li> <li>• Estructura organizacional</li> <li>• Complejidad sistémica de la organización</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estilo de liderazgo</li> <li>• Orientación de fines</li> </ul>
Likert (1967)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Métodos de mando</li> <li>• Naturaleza de las fuerzas de motivación</li> <li>• Naturaleza de los procesos de comunicación</li> <li>• Naturaleza de los procesos de influencia y de interacción</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Toma de decisiones</li> <li>• Fijación de objetivos o directrices</li> <li>• Proceso de control</li> <li>• Objetivos de resultados y perfeccionamiento</li> </ul>
Litwin y Stringer (1968)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estructura</li> <li>• Estándares (resultados)</li> <li>• Responsabilidad</li> <li>• Compromiso</li> <li>• Recompensa</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Riesgo</li> <li>• Apoyo</li> <li>• Conflicto</li> <li>• Calidez</li> </ul>
Meyer (1968)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conformidad</li> <li>• Responsabilidad</li> <li>• Normas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recompensas</li> <li>• Claridad organizacional</li> <li>• Espíritu de trabajo</li> </ul>
Schneider y Bartlett (1968)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Apoyo de la dirección</li> <li>• Interés por los nuevos empleados</li> <li>• Conflicto</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Independencia</li> <li>• Satisfacción</li> <li>• Estructura organizacional</li> </ul>
Friedlander y Margulies (1969)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Desempeño</li> <li>• Obstáculos</li> <li>• Intimidad</li> <li>• Espíritu de trabajo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Actitud</li> <li>• Énfasis en la producción</li> <li>• Confianza</li> <li>• Consideración</li> </ul>
Bowers y Taylor (1973)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Toma de decisiones</li> <li>• Motivación</li> <li>• Interés por los empleados</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comunicación</li> <li>• Apertura contra la rigidez</li> </ul>
Pritchard y Karasick (1973)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Autonomía</li> <li>• Conflicto y cooperación</li> <li>• Relaciones sociales</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rendimiento</li> <li>• Motivación</li> <li>• Estatus</li> </ul>

Autor	Factores propuestos	
Lawler et al. (1974)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estructura organizacional</li> <li>• Remuneración</li> <li>• Apoyo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Toma de decisiones</li> <li>• Flexibilidad e innovación</li> </ul>
Waters, Roach y Baltis (1974)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Competencia</li> <li>• Eficacia</li> <li>• Responsabilidad</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nivel práctico concreto</li> <li>• Riesgo</li> <li>• Impulsividad</li> <li>• Consideración</li> <li>• Cordialidad y apoyo</li> </ul>
Moos e Insel (1974)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Autonomía</li> <li>• Estructura</li> <li>• Recompensas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Presión</li> <li>• Claridad</li> <li>• Control</li> <li>• Innovación</li> <li>• Confort</li> </ul>
Gavin (1975)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Implicación</li> <li>• Cohesión</li> <li>• Apoyo</li> <li>• Autonomía</li> <li>• Tarea</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Confianza</li> <li>• Consideración</li> <li>• Riesgos y desafíos</li> </ul>
Steel (1975)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estructura organizacional</li> <li>• Obstáculos</li> <li>• Recompensas</li> <li>• Espíritu de trabajo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Posibilidad de cumplimiento</li> <li>• Formación y desarrollo</li> <li>• Seguridad y riesgos</li> </ul>
Jones y James (1974)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estructura organizacional</li> <li>• Refuerzo</li> <li>• Centralización del poder</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Oportunidades de crecimiento y desarrollo</li> <li>• Espíritu grupal</li> </ul>
Crane (1981)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Facilitación del trabajo</li> <li>• Énfasis en las metas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estructura organizacional</li> <li>• Orientación a fines</li> </ul>
Kopelman, Brief y Guzzo (1990)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cohesión</li> <li>• Autonomía</li> <li>• Consideración</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Apoyo en las tareas</li> <li>• Apoyo socioemocional</li> </ul>
Brown y Leigh (1996)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Énfasis en las metas</li> <li>• Énfasis en los resultados</li> <li>• Orientación a las recompensas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reconocimiento</li> <li>• Expresión de los propios sentimientos</li> <li>• Trabajo como reto</li> </ul>
Casales, Ortega y Romillo (2000)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Apoyo del superior inmediato</li> <li>• Claridad del rol</li> <li>• Contribución personal</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Motivación y compromiso</li> <li>• Resolución de quejas y conflictos</li> <li>• Relaciones jefe-subalternos</li> </ul>
Casales, Ortega y Romillo (2000)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Valores colectivos</li> <li>• Posibilidad de superación y desarrollo</li> <li>• Recursos materiales y ambiente físico</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Motivación y compromiso</li> <li>• Resolución de quejas y conflictos</li> <li>• Relaciones jefe-subalternos</li> </ul>

Autor	Factores propuestos	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Retribución material y moral</li> <li>• Estilos de dirección</li> <li>• Sentimiento de pertenencia</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Control y regulaciones</li> <li>• Estructura organizativa</li> <li>• Diseño del trabajo</li> </ul>
Patterson et al. (2005)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Autonomía</li> <li>• Integración</li> <li>• Involucramiento</li> <li>• Apoyo del superior</li> <li>• Enfoque al cliente</li> <li>• Reflexividad</li> <li>• Feedback (desempeño)</li> <li>• Esfuerzo</li> <li>• Eficiencia</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacitación</li> <li>• Bienestar</li> <li>• Sistemas formales</li> <li>• Tradición</li> <li>• Innovación y flexibilidad</li> <li>• Claridad de las metas</li> <li>• Presión para producir</li> <li>• Calidad</li> </ul>
Gómez y Vicario (2008)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Liderazgo</li> <li>• Rendimiento</li> <li>• Comunicación</li> <li>• Relaciones sociales</li> <li>• Innovación</li> <li>• Cohesión</li> <li>• Implicación</li> <li>• Satisfacción</li> <li>• Consideración</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Autonomía</li> <li>• Toma de decisiones</li> <li>• Beneficios y recompensas</li> <li>• Apoyo</li> <li>• Conflicto</li> <li>• Motivación</li> <li>• Remuneración</li> <li>• Estructura</li> </ul>

Nota: Tabla integrada con base en Alducin y Gil (2017) y Villavicencio (2015).

### **3.6 Medición del clima organizacional**

El método habitual para medir el clima organizacional es registrar las percepciones de los empleados sobre una serie de aspectos del entorno laboral, denominados factores o dimensiones, a través del uso de instrumentos de medición. Existe una amplia gama de escalas de medición que difieren en el número y tipo de factores o dimensiones.

El objetivo de medir el clima organizacional mediante el uso de instrumentos es identificar y analizar los aspectos de carácter formal e informal que afectan el comportamiento de los individuos de una organización, a partir del diagnóstico de sus percepciones y actitudes sobre el clima de la organización y su impacto en la motivación laboral (Méndez, 2006; en Martínez, 2018).

Es sumamente importante elegir un método adecuado para la medición del clima organizacional. La calidad del instrumento radica en el número y tipo de dimensiones que mide, un instrumento con la capacidad de permitir filtrar las dimensiones importantes y pertinentes es un instrumento eficaz para la investigación (Brunet, 2002; en Alducin y Gil, 2017).

Gracias a la investigación fisiológica y psicológica general, se sabe que el proceso perceptivo supone un conjunto de operaciones internas, estas transforman aspectos de la realidad externa en estímulos sensoriales, posteriormente en representaciones psicológicas de esa realidad. La transformación de lo percibido en representaciones constituye la parte cognitiva del proceso, siendo esta última la que se examina en los estudios del clima organizacional (Toro, 2010).

Dentro de las organizaciones existen tres estrategias principales para medir el clima organizacional: observar el comportamiento y desarrollo de los trabajadores, realizar entrevistas directas a los trabajadores y aplicar instrumentos de medición del clima organizacional (García y Bedoya, 1997; en Martínez, 2018).

De acuerdo con Brunet (2002, en Alducin y Gil, 2017), los instrumentos empleados frecuentemente en la medición del clima organizacional son los cuestionarios, debido a su naturaleza multidimensional y perceptiva del clima. Los

cuestionarios evalúan variables humanas, estructurales, relacionadas con la tarea y las tecnologías, elementos importantes en el clima organizacional.

Un gran número de instrumentos de medición del clima organizacional se han desarrollado, pero no todos han sido validados o han pasado por un análisis confirmatorio (Ancar et al., 2011; en Villavicencio, 2015). Continuando con la idea, Nieuwoudt (2011, en Villavicencio, 2015), resalta una necesidad de instrumentos validados teórica y empíricamente.

De acuerdo con Alcántar, Maldonado y Arcos (2012), aun cuando existe una amplia gama de instrumentos de medición, falta considerar elementos como reglas de seguridad e higiene, ergonomía, condiciones físicas y ambientales de las organizaciones, así los instrumentos de medición existentes no representan un referente preciso para la evaluación del ambiente de trabajo acorde con la Norma ISO 9004:2000.

La medición del clima organizacional se puede realizar en tres niveles, el nivel individual, grupal o interpersonal y el nivel organizacional. Gómez y Vicario desarrollaron un instrumento para analizar el clima organizacional en los tres niveles, el instrumento fue validado por Patlán y Flores: nivel individual (atributos individuales), nivel interpersonal (atributos de la relación trabajador-entorno laboral) y nivel organizacional (atributos de la organización, el trabajo y el ambiente) (Patlán y Flores, 2013).

Vázquez y Guadarrama (2011, en Alducin y Gil, 2017) consideran trascendental analizar y diagnosticar el clima organizacional debido a tres razones específicas:

- Permite evaluar las fuentes de conflicto, estrés o insatisfacción que contribuyen al desarrollo de actitudes negativas en la organización.
- Se puede iniciar y sostener un cambio que indique a los directivos los elementos específicos en los que es necesaria una intervención.

- Permite seguir con el desarrollo de la organización, así como prevenir los problemas que se puedan presentar en un futuro.

Acorde con Patlán y Flores (2013), se han desarrollado diversas escalas de medición del clima organizacional, Organization Climate Description Questionnaire (OCDQ) de Halpin y Crofts, el Organization Climate Questionnaire (OCQ) de Litwin y Stringer, el Executive Climate Questionnaire de Tagiuri y Litwin, el Agency Climate Questionnaire (ACQ) de Schneider y Bartlett, el Organizational Climate Index de Stern, el Business Organization Climate Index (BOCI) de Payne y Pheysey, la Survey of Organizations de Taylor y Bowers, el Organizational Climate Questionnaire de Lawler, Hall y Oldham, el Perceived Organizational Climate de Dieterly y Schneider, el Perceived Work Environment de Newman, el Psychological Climate Questionnaire de Jones y James, la Escala de Clima Organizacional de DeCotiis y Koys, el Likert's Profile of Organizational Characteristics (POC) y la Escala de Clima Organizacional de Witte y De Cock.

Recientemente se identificaron las siguientes escalas de medición del clima organizacional, la Encuesta de Clima Organizacional (ECO) de Toro, la Corporate Assessment Climate Measure de Furnham, el Organizational Climate Questionnaire (OCQ) de Furnham y Goodstein, la Psychological Climate Scale de Brown y Leigh, el Cuestionario FOCUS-93 (First Organizational Climate/Culture Unified Search) de Mañas, González-Romá y Peiró, el Cuestionario de Clima Laboral (CLA) de Corral y Pereña, el Organizational Climate Measure (OCM) de Patterson et al., la Escala de Clima Organizacional basada en percepciones y expectativas de Reinoso y Araneda, la Escala de Clima Organizacional en función del Modelo de los Valores en Competencia de Hernández, Méndez y Contreras y la Organizational Climate Scale (CLIOR) de Peña-Suárez, Campillo-Álvarez y Fonseca-Pedrero (Patlán y Flores, 2013).

Existe una amplia gama de instrumentos para medir el clima organizacional, se componen de diferentes dimensiones o factores que los autores consideran relevantes. En la Tabla 6, se presentan los instrumentos desarrollados por diversos autores para medir el clima organizacional.

Tabla 6

*Instrumentos de evaluación del clima organizacional*

Autor	Año	Nombre del instrumento	Dimensiones	Numero de Ítems
Halpin y Croft	(1963)	Organizational Climate Description Questionnaire (OCDQ)	8	64
Likert	(1967)	Profile of Organizational Characteristics (POC)	9	18
Litwin y Stringer	(1968)	Organization Climate Questionnaire (OCQ)	9	50
Schneider y Bartlett	(1968)	Climate Questionnaire (CQ)	6	80
Stern	(1970)	Organizational Climate Index	30	300
Payne y Pheyse	(1971)	Bussiness Organization Climate Index (BOCI)	24	254
Bowers y Taylor	(1972)	Survey of Organizations	5	22
Lawler et al.	(1974)	Organizational Climate Questionnaire	5	15
Dieterly y Schneider	(1974)	Porceived Organizational Climate	4	28
Moos et al.	(1974)	Work Enviroment Scale (WES)	10	90
Newman	(1977)	Perceived Work Environment	11	60
Jones y James	(1979)	Psychological Climate Questionnaire	35	145
Toro	(1992)	Encuesta de clima organizacional	7-8	49
Furnham y Goodstein	(1997)	Organizational Climate Questionnaire (OCQ)	14	108
Brown y Leigh	(1996)	Psychological Climate Scale	6	22
Mañas, González y Peiró	(1999)	First Organizational Climate/Culture Unified Search (FOCUS-93)	4	53
Claudet y Ellett	(1999)	Organizational/Supervisory Climate Inventory (OSCI)	6	58
Coral y Pereña	(2002)	Cuestionario de Clima Laboral (CLA)	2	93
Petterson et al.	(2005)	Organizational Climate Measure (OCM)	17	82
Reinoso y Araneda	(2007)	Escala de Clima Organizacional basada en percepciones y expectativas	6	54
Merkys, Kalinauskaite y Eitutyte	(2007)	New Organizational Climate Test (NOCT)	20	67
Mujica y Pérez	(2008)	Cuestionario de Clima Organizacional Universitario (C-CLIOU)	8	64
Gómez y Vicario	(2008)	Escala Multidimensional de Clima Organizacional (EMCO)	16	266
Rodríguez et al.	(2010)	Inventario de Clima Organizacional (ICO)	16	80
Silva et al.	(2011)	Balanced Scorecard (BSC)	6	28
Castillo et al.	(2011)	CFK Ltd.	5	26
Noriega y Pría	(2011)	Clima-GCV	5	60
Alcántar, Maldonado y Arcos	(2012)	Cuestionario de Percepción del Clima Laboral	5	27
Peña-Suárez, Muñiz,	(2013)	Organizational Climate Scale (CLIOR)	10	50

Autor	Año	Nombre del instrumento	Dimensiones	Numero de Ítems
Fonseca-Pedrero, García-Cueto				
Patlán y Flores	(2013)	Versión Reducida de la Escala Multidimensional de Clima Organizacional (EMCO)	8	29
Hernández, Méndez y Contreras	(2014)	Escala de Clima Organizacional en función del Modelo de los Valores en Competencia	17	95

Nota: Tabla integrada con base en Cardona y Zambrano (2014) y Martínez (2018).

### 3.7 Factores que influyen en el clima organizacional

El clima organizacional se compone de diversos factores. Los factores del clima organizacional considerados fundamentales son: los factores psicológicos individuales, los factores grupales y finalmente, los factores organizacionales (Ucrós y Gamboa, 2010):

- Factores psicológicos individuales: incluyen los procesos psicológicos, destacando, a) la necesidad del individuo de establecer interacción social, b) la necesidad de establecer sentimientos de afinidad hacia la organización y c) la construcción de un sentimiento positivo o negativo por sentir pertenencia a la organización. Los factores pertenecientes a esta categoría según diversos autores son: autonomía individual, grado de satisfacción, motivación, sentido de pertenencia, asistencia y puntualidad, disposición al cambio y finalmente destacan dos factores en los que coinciden los autores, compromiso y lealtad con objetivos organizacionales, así como la responsabilidad en el desempeño laboral (Ucrós y Gamboa, 2010).
- Factores grupales: son una realidad inherente de los grupos en el aspecto social en donde las percepciones colectivas y compartidas son una fuente de satisfacción para los miembros. Los factores pertenecientes a esta categoría según diversos autores son: cooperación, trabajo en equipo, lealtad hacia el grupo de trabajo, valores colectivos y finalmente destacan tres factores en los



que coinciden los autores, apoyo/confianza en el grupo, confianza en el jefe y el liderazgo (Ucrós y Gamboa, 2010).

- Factores organizacionales: son las características y propiedades objetivas de la organización, estas cuentan con atributos y propiedades únicas, pueden afectar positiva o negativamente el ambiente interno o clima organizacional y repercute en el comportamiento del trabajador y consecuentemente en la productividad de la empresa. Los factores pertenecientes a esta categoría según diversos autores son: normas, reglamentos, políticas y planes, incentivos y factores motivacionales, comunicación y difusión de políticas, modelo de toma de decisiones, nivel jerárquico y su influencia en el cargo, orientación hacia el desarrollo y la promoción, obstáculos, riesgos laborales y empresariales, remuneración, estabilidad laboral, equipamiento y finalmente destacan tres factores en los que coinciden los autores, estructura organizacional, ejercicio de control y orientación a resultados y estándares de rendimiento (Ucrós y Gamboa, 2010).

El clima organizacional influye en el comportamiento de los miembros de una organización. En diversas investigaciones se han identificado algunos de los factores que contribuyen positiva y negativamente con la percepción del clima organizacional. De acuerdo con Brunet (2002, en Alducin y Gil, 2017), los siguientes factores influyen en la percepción del clima organizacional:

- Políticas, reglamentos y procedimientos. Se ha determinado que las políticas, los reglamentos y las prácticas organizacionales, así como la estructura de la organización, la tecnología y el ambiente externo tienen un efecto significativo en la percepción del clima organizacional (Brunet, 2002; en Alducin y Gil, 2017).
- Tamaño de la organización. El tamaño de la organización y la posición jerárquica tienen un efecto en la percepción del clima organizacional. El personal directivo generalmente percibe un clima favorable en comparación con el percibido por

los trabajadores manuales. Los empleados de nivel intermedio pueden percibir el clima como abierto, flexible y dinámico, pero el personal de primer nivel en la misma organización puede percibir el clima como rígido, rutinario y estático (Brunet, 2002; en Alducin y Gil, 2017).

- Comunicación. La comunicación es un factor fundamental en el clima organizacional. Una buena comunicación entre directivos y subordinados (comunicación ascendente, descendente y lateral) se logra con un clima abierto, participativo y con confianza (Brunet, 2002; en Alducin y Gil, 2017).
- Cambios tecnológicos. Los cambios tecnológicos que originan la competencia entre organizaciones pueden generar climas organizacionales distintos en cada situación (Brunet, 2002; en Alducin y Gil, 2017).
- Zona geográfica y clima. El clima ambiental y la ubicación geográfica de diversas regiones puede influir en la percepción de los trabajadores en el clima organizacional (Brunet, 2002; en Alducin y Gil, 2017).
- Poder y liderazgo. El poder y el liderazgo expresados en una organización influyen en la percepción del clima organizacional (Brunet, 2002; en Alducin y Gil, 2017).
- Relaciones interpersonales. La percepción del clima tiene un efecto sobre la calidad de las relaciones de trabajo (Brunet, 2002; en Alducin y Gil, 2017).
- Características personales. El clima puede afectarse por variables como la edad, sexo, escolaridad, estado social, entre otros (Brunet, 2002; en Alducin y Gil, 2017).
- Actos delictivos. Los actos delictivos dentro de la organización tienen un impacto en la percepción del clima organizacional (Brunet, 2002; en Alducin y Gil, 2017).
- Accidentes laborales. Los accidentes en el trabajo, así como la tasa de ausentismo y rotación, son indicadores de que el clima percibido es autoritario (Brunet, 2002; en Alducin y Gil, 2017).
- Satisfacción. Los niveles altos de satisfacción y rendimiento se relacionan con climas abiertos o participativos (Brunet, 2002; en Alducin y Gil, 2017).

### **3.8 Causas y consecuencias del clima organizacional**

Diagnosticar el clima organizacional es importante, aporta información acerca de los procesos que influyen en el comportamiento organizacional, específicamente hablando de los trabajadores, permitiendo el desarrollo de planes de mejoramiento, orientados a generar un cambio de actitudes y conductas de los miembros de la organización a través del mejoramiento de los factores diagnosticados, permitiendo el incremento de los niveles de motivación y rendimiento laboral (Segredo, 2012).

De acuerdo con Brunet (2004, en Sandoval, 2015), es imposible analizar aisladamente las causas y las consecuencias del clima organizacional, las variables que lo componen son diversas y numerosas, debido a su naturaleza multidimensional, dificultando su análisis aislado.

El clima organizacional adquiere importancia por su influencia en los procesos organizacionales y psicológicos como son la comunicación, toma de decisiones, solución de problemas, aprendizaje, motivación, entre otros procesos que impactan directamente en la eficiencia de la organización y en la satisfacción de los trabajadores. La información resultante de la medición del clima organizacional permitirá a los directores conocer las principales fuentes de insatisfacción de los trabajadores y así dirigir sus acciones a procesos específicos que se necesiten mejorar o modificar (González y Parera, 2005; en Alducin y Gil, 2017).

El clima organizacional influye de forma diversa en los trabajadores, debido principalmente a las condiciones laborales predominantes en la organización, manifestándose física, social y/o psicológicamente en cada individuo, generando reacciones que repercuten en la productividad (Ramírez, 2015).

Las consecuencias de un clima laboral desfavorable suponen la falta de identificación con los objetivos y metas de la organización, así como el deterioro del ambiente de trabajo, generando situaciones de conflicto, bajo rendimiento, ausencias e

ineficiencia. En contraparte, un clima organizacional favorable facilita el cumplimiento de los objetivos generales, gracias a que existe un sentido de pertenencia de los empleados hacia la organización (Aarons y Sawitzky, 2006).

El deterioro del clima organizacional causa que los individuos pierdan la motivación, teniendo un impacto directo en la productividad. La disminución de la motivación de los individuos aumenta los índices de ausentismo, se incrementa la tasa de rotación del personal y genera problemas colaterales con la indiferencia del personal hacia su trabajo (García, 2009).

### **3.9 Clima organizacional y su relación con el estrés laboral**

Thakre y Shroff (2016) realizaron un estudio en el cual se examinó el clima organizacional, el estrés de rol organizacional y la satisfacción laboral en empleados de una organización. Pareek (2003, en Thakre y Shroff, 2016) define el estrés en el rol organizacional como el conflicto y tensión, generados por los roles o papel que desempeña un individuo en un determinado momento en la organización.

El estudio concluye que los empleados con un clima organizacional favorable, presentar niveles bajos de estrés, así como niveles elevados de satisfacción laboral, en comparación con los empleados con un clima organizacional desfavorable. Los resultados revelan que el clima organizacional tiene un impacto en el estrés de rol, así como en la satisfacción laboral, permite a las organizaciones reconocer la necesidad de un clima organizacional favorable.

Montoya (2017) en su investigación encontró una correlación alta, negativa y estadísticamente significativa entre clima organizacional y estrés laboral, sus resultados evidencian una correlación inversamente proporcional, determinando que un nivel más favorable de clima organizacional genera un menor nivel de estrés laboral.

Castillo (2017) en su investigación encontró una correlación negativa y estadísticamente significativa entre clima organizacional y estrés laboral, El resultado encontrado evidencia la existencia de una correlación inversamente proporcional, determinando que un nivel más favorable de clima organizacional genera un menor nivel de estrés laboral.

Bustamante y Velarde (2014) en su investigación encontraron una correlación baja, positiva y estadísticamente significativa entre clima organizacional y estrés laboral, estos resultados nos muestran que un mayor puntaje promedio del clima organizacional está asociado directamente con un mayor puntaje de los niveles de estrés laboral.

### **3.10 Clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral**

Resulta importante para las organizaciones analizar aspectos intangibles en la gestión de capital humano. Los recursos humanos son fundamentales para el cumplimiento de los objetivos y resultados de las organizaciones, representan el capital invaluable a través de conocimientos, experiencias, habilidades, destrezas, valores y capacidades.

Las condiciones de satisfacción e insatisfacción laboral poseen orígenes distintos: la satisfacción laboral se relaciona con los aspectos intrínsecos relativos al contenido del trabajo y los factores de la insatisfacción laboral se relacionan con el ambiente de trabajo o clima laboral (Herzberg, Mausner y Snyderman, 1992; en Velázquez, 2009).

El clima organizacional se constituye por una serie de factores del contexto del trabajo, relacionados todos ellos con la satisfacción laboral y en determinadas circunstancias, puede ser una fuente tanto de insatisfacción laboral como de estrés laboral (Martínez, 2004).

El clima organizacional influye directamente sobre la satisfacción de los individuos en el trabajo, además, ambos conceptos están ligados por la percepción y la efectividad, es normal que se les relacione y se mencione que, a mejor clima organizacional, mayor satisfacción laboral (Juárez, 2012; en Arizmendi y Luna, 2015).

La satisfacción laboral está determinada por diferentes factores que inciden en el clima organizacional de la empresa. Los factores que determinarían el grado de satisfacción del trabajador y su puesto de trabajo son el trabajo mentalmente desafiante, recompensas justas, condiciones favorables del trabajo, apoyo de colegas, así como la compatibilidad de la persona con su puesto de trabajo (Robbins, 1998; Soto, 2001; Hellriegel et al., 2004; en Sánchez, 2017).

Srivastava y Pratap (1984, en Thakre y Shroff, 2016) estudiaron la satisfacción laboral y el clima organizacional entre ejecutivos y supervisores, encontraron una relación positiva significativa entre el clima general y la satisfacción laboral. La satisfacción laboral también se encontró relacionada con varias dimensiones individuales del clima organizacional, como son el liderazgo, la comunicación, la interacción, la influencia en la toma de decisiones, el establecimiento de metas y el control.

Chiang, Salazar y Núñez (2007) realizaron un estudio con trabajadores de una institución de salud pública, midieron y relacionaron el clima organizacional con la satisfacción laboral. En el estudio se realizaron las aplicaciones del cuestionario S20/23 para la medición de la satisfacción laboral y un cuestionario adaptado por el Departamento de Calidad del Ministerio de Salud para la medición del clima.

La relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral se presenta con las siguientes dimensiones de clima: comunicación interna, reconocimiento, relaciones interpersonales, calidad en el trabajo, toma de decisiones, objetivos de la institución, compromiso, adaptación al cambio, delegación de actividades y funciones, coordinación externa y eficiencia de la productividad, teniendo una relación

estadísticamente significativa con las siguientes variables de satisfacción laboral: satisfacción con la relación con los superiores, satisfacción con la participación en las decisiones y satisfacción con el trabajo en general.

Juárez (2012) realizó una investigación en la cual relaciono las variables clima organizacional y satisfacción laboral en una muestra de personal de salud en un hospital del IMSS. Las escalas empleadas en la investigación fueron, en el caso del clima organizacional una escala mixta tipo Likert y Thurstone y para la satisfacción laboral fue la escala SL-SPC.

El estudio concluye que existe una alta correlación positiva entre las variables de clima organizacional y satisfacción laboral, un clima organizacional óptimo, genera un grado elevado de satisfacción laboral. Se presentó una excepción en las enfermeras y personal de servicios que participaron en el estudio respecto a la afirmación antes señalada.

Pedraza (2018) realizó una investigación con trabajadores de tres organizaciones (educativa, sector salud y tienda departamental). Se realizó la medición y correlación del clima organizacional, satisfacción laboral, así como datos sociodemográficos. En el estudio se plantearon tres hipótesis en las cuales se relacionaba el clima organizacional, respectivamente con la satisfacción intrínseca, satisfacción extrínseca y satisfacción laboral.

En conclusión, respecto a la satisfacción intrínseca, únicamente tres de los ocho factores del clima tienden a explicar la satisfacción intrínseca, los tres factores del clima son la identidad, el apoyo y el ambiente de afecto, se identificó que el factor de identidad es el más explicativo. Respecto a la satisfacción extrínseca, únicamente tres de los ocho factores de clima tienden a explicar la satisfacción extrínseca, los tres factores del clima son la identidad, el apoyo y el ambiente de afecto, se identificó que el factor de apoyo es el más explicativo. Respecto a la satisfacción general, únicamente tres de los ocho factores del clima tienden a explicar la satisfacción general, los tres

factores del clima son la identidad, el apoyo y el ambiente de afecto, se identificó que el factor de identidad es el más explicativo.

Chandra (2010) realizó un estudio en el cual relaciono diversas dimensiones del clima organizacional y la satisfacción laboral, en una muestra de docentes del distrito de Haridwar de Uttarakhand. En la investigación se empleó el Cuestionario Descriptivo del Clima Organizacional (Organizational Climate Description Questionnaire) desarrollado por Halpin y Croft en 1963 para la medición del clima organizacional, así como la Escala de Satisfacción Laboral (Job Satisfaction Scale) desarrollada por Meera Dixit en 1993 para la medición de la satisfacción laboral.

El estudio concluye que algunas dimensiones del clima organizacional presentaron una relación significativa con la satisfacción laboral en las escuelas de clima abierto y cerrado, aunque se presentaron dimensiones sin relación significativa entre el clima y la satisfacción.

Xiaofu y Qiwen (2007) realizaron una investigación en la cual analizaron la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de una muestra de docentes en nivel secundaria a través de una escala autodiseñada, basada en estudios previos. Destacan como resultados significativos que, a excepción de los factores interpersonales, existen correlaciones significativas entre los diversos factores del clima y las dimensiones de la satisfacción laboral. Complementando los resultados, a través del análisis de regresión se encontraron correlaciones significativas entre el clima y la satisfacción, en factores como la naturaleza del trabajo, el liderazgo, los salarios, las oportunidades de estudios avanzados, la promoción y las condiciones físicas.

En conclusión, existe satisfacción en factores como la naturaleza del trabajo, las relaciones interpersonales y los salarios, se presenta insatisfacción con las oportunidades de crecimiento profesional, así como con el liderazgo. Existe una relación entre el clima y la satisfacción laboral de los docentes. Los análisis de regresión en este estudio revelan además una correlación significativa entre el clima



administrativo y la satisfacción con la naturaleza del trabajo, los salarios, el liderazgo y las oportunidades para estudios avanzados y promociones.

Los maestros que trabajan en escuelas con un clima organizacional abierto tienen una alta satisfacción laboral y la moral de los maestros mejora cuando están satisfechos con la remuneración y las relaciones colegiales (Natarajan, 2001; en Xiaofu y Qiwen, 2007).

Salgado, Remeseiro e Iglesias (1996) realizaron una investigación en la cual relacionaron el clima organizacional empleando la Work Environment Scale (WES) con la satisfacción laboral empleando el Job Descriptive Index (JDI) en una pequeña empresa (PYME), acorde con las características de la estructura empresarial española. Encontrando que son dos variables independientes, aunque se relacionan en un aspecto concreto, el factor de relaciones interpersonales correspondiente a clima organizacional correlaciona positivamente con todas las dimensiones de satisfacción laboral.

El clima organizacional y la satisfacción laboral son dos constructos teóricos diferentes, generalmente se encuentra correlaciones positivas entre los fenómenos, existe una relación de dependencia de la satisfacción en relación con el clima organizacional. El clima es entonces un antecedente o regulador de la satisfacción (Toro, 2010).

El clima organizacional es una variable importante para las organizaciones, genera un efecto significativo, ya sea positivo o negativo en el comportamiento de los trabajadores, es la base del desempeño, reflejado en la productividad de la organización. Influye directamente en otras variables relacionadas con el trabajo, en diversas investigaciones se ha determinado la existencia de correlaciones significativas entre el clima organizacional y la satisfacción laboral. El clima organizacional y la satisfacción laboral son dos variables fundamentales en la salud de los trabajadores.

Se han generado investigaciones en las organizaciones, demostrando la existencia de correlaciones significativas entre el clima organizacional y la satisfacción laboral. El clima organizacional influye directamente en la satisfacción de los individuos, es fundamental conocer la percepción de los trabajadores respecto a las condiciones de su organización, si se logran identificar los factores del clima organizacional que influyen positivamente en el comportamiento de los trabajadores, se puede contribuir a lograr la satisfacción laboral.

## **CAPÍTULO 4: SATISFACCIÓN LABORAL**

En el presente capítulo se desarrollará el tema de la Satisfacción Laboral con la finalidad de definir el concepto a través de diferentes autores e investigaciones publicadas, puntualizando las teorías y modelos que existen para explicar el fenómeno de la satisfacción laboral, señalando los métodos empleados en su medición, los factores que influyen en su percepción, sus dimensiones e identificando sus principales causas y consecuencias.

### **4.1 Conceptualización de la satisfacción laboral**

La satisfacción laboral es una variable importante en las organizaciones, es una de las más estudiadas. Experimentada como una actitud presente en los trabajadores respecto a su trabajo en general, así, si un trabajador no está satisfecho con las condiciones laborales de su organización, se presenta una repercusión negativa importante en su desempeño laboral. Existe una amplia gama de definiciones respecto a la satisfacción laboral, resaltando la existencia de un consenso para asignarle a la satisfacción una connotación esencialmente afectiva o emocional.

El mundo laboral actual se encuentra en constante interacción dentro de las organizaciones, por eso se permite a los trabajadores desarrollar una serie de competencias orientadas a la satisfacción laboral, buscando la productividad y competitividad, situaciones facilitadoras de sentimientos de pertenencia e identidad, necesarios para desarrollar una carrera en el interior de la organización, una motivación personal para generar ideas, acciones, proyectos e iniciativas que contribuyan a la calidad y fortalecimiento de la imagen de la organización (Robbins y Judge, 2013).

La satisfacción laboral es un concepto globalizador, referente a las actitudes de las personas hacia diversos aspectos de su trabajo, se ha definido como una respuesta emocional o afectiva, una actitud generalizada, una actitud o conjunto de actitudes,

todo respecto a situaciones laborales, incluso se ha relacionado con los componentes básicos de actitud como son el cognitivo, afectivo y conductual (Ramírez, 2015).

Las investigaciones relacionadas con la satisfacción laboral entre los años 1935-1955 fue muy activa, principalmente porque se pensaba que la satisfacción se relacionaba con dos resultados muy importantes para la industria, esos resultados eran el descontento laboral y la productividad (Landy, 2005; en Flores, 2017).

Hoppock (1935, en Flores, 2017) estableció la primera definición publicada, relacionada con la satisfacción laboral, considerándola como la combinación de circunstancias ambientales, psicológicas y fisiológicas, causantes de la percepción de satisfacción del individuo en su trabajo.

La satisfacción laboral es la perspectiva favorable o desfavorable que tiene el empleado respecto a su trabajo. Expresa el grado de concordancia existente entre las expectativas planteadas por el empleado con respecto a su empleo, así como las recompensas recibidas por sus actividades (Wanous y Lawer, 1972; en Carillo, 2018).

Locke (1976, en Uribe, 2008) considera a la satisfacción en el trabajo como una reacción cognoscitiva y afectiva resultado de la evaluación de la experiencia laboral, generando un estado emocional positivo o placentero, proveniente de la percepción del individuo respecto a los satisfactores que son esperados y los que son proporcionados por el puesto.

Genesca (1977, en Arizmendi y Escudero, 2015) define a la satisfacción laboral como una orientación afectiva experimentada por un trabajador, consecuencia del propio trabajo. Un trabajador se encuentra satisfecho con su trabajo si experimenta sentimientos de bienestar, placer o felicidad o en caso contrario, el trabajador se encontrará insatisfecho.

La satisfacción laboral se relaciona con el desarrollo de trabajadores como personas, así como con el desarrollo de su dignidad, simultáneamente se relaciona con

la calidad de vida en general, finalmente un empleado satisfecho presentará conductas favorables para la organización (Kelleberg, 1977; en Galaz, 2003). El estudio de la satisfacción resulta práctico para las organizaciones, ayuda a identificar las áreas que requieren de atención.

De acuerdo con Sundstrom (1986, en Sandoval, 2015) la satisfacción laboral representa una actitud individual en relación con el trabajo, es un juicio evaluativo que refleja experiencias pasadas y presentes del individuo, se relacionan diversos aspectos del trabajo.

La satisfacción es definida como una actitud favorable o desfavorable que los empleados expresan respecto a su trabajo. Las actitudes se relacionan con el trabajo y se refieren a factores específicos como son el salario, la supervisión, las relaciones sociales, entre otros aspectos, es necesario considerar otros factores propios del trabajador como son la edad, personalidad, el puesto en el que se desempeña, la escolaridad, entre otros aspectos individuales (Eslava, 1990; en Alducin y Gil, 2017).

La satisfacción laboral es el resultado de diversas actitudes que poseen los trabajadores, se relaciona con el trabajo y se refiere a factores específicos como son el salario, la supervisión, la constancia del empleo, las condiciones de trabajo, las oportunidades de ascenso, el reconocimiento de la capacidad, la evaluación justa del trabajo, las relaciones sociales, la resolución rápida de problemas, el trato justo y otros conceptos similares (Blum y Naylor, 1990).

Gibson, Ivancevich y Donnely (1998, en Sandoval, 2015) definen la satisfacción laboral como una actitud presente en los individuos en relación con su trabajo. Resulta de sus percepciones del trabajo, sustentada en factores del clima organizacional como son el estilo de supervisión, políticas y procedimientos, afiliación, condiciones de trabajo y beneficios sociales, principalmente.

La satisfacción laboral es la sensación de bienestar derivada de las condiciones del trabajo, así como de las tareas que se realizan, la pertenencia a la organización, ligado a conseguir objetivos y logros profesionales. Un empleado satisfecho trabaja mejor y es más productivo (Martínez, 2004).

De acuerdo con Peña (2005, en Alducin y Gil, 2017), si un empleado se siente satisfecho con los diversos aspectos de su trabajo, podría tener un mejor desempeño, así como incrementar su productividad; en cambio si un empleado está insatisfecho con uno o varios aspectos de su trabajo se presentan consecuencias negativas, como son la disminución de su ritmo de trabajo, retrasos o impuntualidad, ausentarse o hasta considerar abandonar la organización.

La satisfacción laboral es definida como esa actitud de los trabajadores hacia su empleo, derivada de la percepción que tienen de sus labores y el grado de correspondencia entre el individuo y la organización. (Ivancevich, Konopaske y Matteson, 2006). La organización es vista como un sistema social en el que interactúan sus miembros y genera pensamientos y emociones en los mismos. De acuerdo con Rodríguez (2009), si una organización se preocupa por el bienestar de sus empleados, éstos lo agradecerán siendo más productivos, ausentándose con menor frecuencia y expresando su interés por permanecer en la organización.

La satisfacción laboral resulta de un proceso cognitivo, consiste en comparar eso que se obtiene con lo deseado, laboralmente hablando, generando un juicio evaluativo. Se deriva una reacción afectiva positiva, si existe la satisfacción y negativa, si existe insatisfacción o ausencia de satisfacción (Toro, 2010).

De acuerdo con Thompson y Phua (2012), es necesario abordar el fenómeno de la satisfacción laboral en términos de dos categorías conceptualmente distintas. La satisfacción cognitiva que surge como resultado de un proceso de evaluación más consciente de las características del trabajo en comparación con un estándar cognitivo y la satisfacción laboral afectiva que constituye un constructo unidimensional y es

representativa de una respuesta emocional positiva del empleado hacia el trabajo visto como un todo (Pujol y Dabos, 2018).

En resumen, la satisfacción en el trabajo es una actitud general, resultado de muchas actitudes específicas generadas en campos como son los factores específicos del trabajo, las características individuales y las relaciones sociales fuera del trabajo (Blum y Naylor, 1990).

En la Tabla 7, se presentan definiciones de la satisfacción laboral propuestas por diversos autores.

Tabla 7

*Definiciones de la satisfacción laboral por autor*

Autor	Año	Definición
Hoppock	1935	La satisfacción laboral forma parte de la satisfacción general, es la combinación de circunstancias ambientales, psicológicas y fisiológicas que causan que el individuo perciba que se encuentra satisfecho con su trabajo.
Wanous y Lawer	1972	La satisfacción laboral es la perspectiva favorable o desfavorable que el empleado tiene de su trabajo. Expresa el grado de concordancia que existe entre las expectativas de las personas con respecto a su empleo y las recompensas que este le ofrece.
Locke	1976	La satisfacción laboral es una reacción cognitiva y afectiva que resulta de la evaluación de la experiencia laboral, generando un estado emocional positivo o placentero, proveniente de la percepción del individuo respecto a los satisfactores que son esperados y los que son proporcionados por el puesto.
Genesca	1977	Es una orientación afectiva experimentada por un trabajador, consecuencia del propio trabajo.
Sundstrom	1986	Es una actitud individual en relación con el trabajo, es un juicio evaluativo que refleja experiencias pasadas y presentes del individuo, se relacionan diversos aspectos del trabajo.
Hunt, Osborn y Schermerhorn	1987	Es el grado en el que un individuo experimenta sentimientos negativos o positivos en relación con las distintas facetas de su actividad laboral, su ambiente de trabajo y sus relaciones con sus compañeros.
Eslava	1990	Es una actitud favorable o desfavorable que los empleados mantienen respecto a su trabajo. Las actitudes de relacionan con el trabajo y se refieren a factores específicos como son el salario, la supervisión, las relaciones sociales, entre otros aspectos, es necesario considerar otros factores propios del trabajador como son la edad, personalidad, el puesto en el que se desempeña, la escolaridad, entre otros aspectos individuales.
Blum y Naylor	1990	La satisfacción en el trabajo es el resultado de diversas actitudes que poseen los trabajadores, se relaciona con el trabajo y se refiere a factores específicos como son el salario, la supervisión, la constancia del empleo, las condiciones de trabajo, las oportunidades de ascenso, el reconocimiento de la capacidad, la evaluación justa del trabajo, las relaciones sociales, la resolución rápida de problemas, el trato justo y otros conceptos similares.
Bravo, Peiró y Rodríguez	1996	La satisfacción laboral es una actitud general, resultante de muchas actitudes específicas relacionadas con diversos aspectos del trabajo y la organización.
Davis y Newstrom	1999	Es un conjunto de sentimientos y emociones favorables o desfavorables con el cual los empleados consideran su trabajo. Es una actitud afectiva, una sensación de relativo agrado o desagrado por algo.
Ivancevich, Konopaske y Matteson	2006	Es una actitud de los individuos hacia su empleo, derivada de la percepción que tienen de sus labores y el grado de correspondencia entre el individuo y la organización.
Donnelly, Gibson, Ivancevich y Konopaske	2011	Es una actitud que los individuos tienen acerca de sus empleos. Resalta de las percepciones de sus puestos y se basa en factores del ambiente laboral, como el estilo de supervisión, las políticas y procedimientos, la afiliación con el grupo de trabajo, las condiciones de trabajo y prestaciones.

Nota: Tabla integrada con base en Arizmendi y Luna (2015).



## **4.2 Necesidades, motivación y satisfacción laboral**

La motivación y la satisfacción son términos sumamente relacionados. Es necesaria la existencia, en primera instancia, de una necesidad que active los mecanismos de motivación para generar una conducta tendiente a cumplir con esa necesidad, el resultado es en consecuencia la satisfacción o insatisfacción de esa necesidad (Lussier y Achua, 2011; en Delgado y Laguna, 2019). La motivación se orienta hacia la satisfacción de las necesidades humanas (McGregor, 1966; en García y Forero, 2013).

La motivación es el impulso o deseo por satisfacer un deseo o meta, la satisfacción es el placer experimentado una vez satisfecho un deseo o meta. La motivación es la búsqueda de un resultado y la satisfacción es el resultado experimentado positivamente (Zepeda, 2006; en Wong, 2013). La satisfacción laboral es el resultado de un conjunto de componentes motivacionales, emocionales, actitudinales, cognitivos y comportamentales con relación a un determinado ambiente laboral (García y Forero, 2013).

La motivación es un proceso psicológico básico; junto con la percepción, las actitudes, la personalidad y el aprendizaje, la motivación ayuda a entender el comportamiento humano, se refiere al esfuerzo realizado por un individuo para alcanzar sus metas (Chiavenato, 2007).

El ciclo motivacional empieza con el surgimiento de una necesidad, esta es una fuerza dinámica y persistente, la cual origina el comportamiento. Siempre que surge una necesidad, esta rompe el estado de equilibrio del organismo, produciendo un estado de tensión, insatisfacción, incomodidad y desequilibrio. Ese estado genera en el individuo un comportamiento o acción, capaz de liberar tensión o la liberación de la incomodidad y el desequilibrio. Si el comportamiento es eficaz, el individuo encontrará la satisfacción a su necesidad. Satisfecha la necesidad, el organismo vuelve a su estado de equilibrio (Chiavenato, 2007).

La motivación es un término utilizado para referirse a las condiciones o estados que impulsan a los individuos a realizar una determinada acción con la finalidad de cumplir ciertos objetivos. Los pioneros en el estudio de la motivación desarrollaron

diversas teorías, Maslow desarrollo la Teoría de la jerarquía de necesidades, Herzberg desarrollo la Teoría de los dos factores y McClelland desarrollo el Modelo de las necesidades aprendidas.

Las necesidades son un elemento relacionado con la motivación, Maslow plantea que las necesidades son carencias o deficiencias experimentadas por los individuos en un periodo de tiempo determinado. Maslow dividió las necesidades individuales en una pirámide con cinco niveles: 1) necesidades fisiológicas, 2) necesidades de seguridad, 3) necesidades sociales, 4) necesidades de estima y 5) necesidades de autorrealización. Es necesario satisfacer las necesidades de los niveles básicos para poder enfocarse en la satisfacción de las necesidades de los niveles superiores (Hernández, 2011).

La motivación y la satisfacción no son sinónimos, pero son fenómenos ampliamente relacionados. La motivación se refiere al comportamiento dirigido a alcanzar metas, deseos, objetivos e incentivos, la satisfacción se deriva del éxito alcanzado con el proceso de motivación. La satisfacción es una variable fundamental, significa realización personal en virtud de la experiencia provocada por diversas actividades y recompensas (Hernández, 2011).

#### **4.3 Teorías y Modelos de la satisfacción laboral**

La satisfacción laboral es una variable importante y ampliamente investigada actualmente en las organizaciones, existen diversas teorías y modelos desarrollados entorno a la satisfacción laboral, basados principalmente en la motivación y la satisfacción o cumplimiento de las necesidades de los individuos.

Los seres humanos continuamente experimentan situaciones de adaptación a diversas situaciones con el objetivo de satisfacer sus necesidades y simultáneamente

mantener un equilibrio emocional. La adaptación se presenta de forma diferente de una persona a otra, una buena adaptación denota salud mental (Chiavenato, 2007).

### **Modelo de jerarquía de las necesidades de Maslow**

Abraham H. Maslow (1934), desarrolló el modelo más conocido de la motivación en la satisfacción de necesidades, su modelo se denomina *Jerarquía de necesidades*; en el modelo se plantea que los individuos tienen un conjunto complejo de necesidades muy fuertes, estas se pueden ordenar en niveles jerárquicos. Los supuestos básicos son los siguientes (Hellriegel y Slocum, 2009):

- Una vez satisfecha una necesidad, disminuye su potencial para motivar, sin embargo, cuando una necesidad queda satisfecha, otra necesidad surge de manera gradual para ocupar el lugar de la anterior, así los individuos siempre luchan por satisfacer alguna necesidad (Hellriegel y Slocum, 2009).
- La red de necesidades de casi todos los individuos es muy compleja y distintas necesidades afectan su comportamiento en un determinado momento (Hellriegel y Slocum, 2009).
- En general, se deben satisfacer las necesidades de niveles inferiores antes que las necesidades de niveles posteriores (Hellriegel y Slocum, 2009).
- Existe una amplia gama de maneras de satisfacer necesidades de niveles posteriores, en relación con las de niveles inferiores (Hellriegel y Slocum, 2009).

En el modelo se determina que un individuo experimenta cinco clases de necesidades: fisiológicas, seguridad, afiliación, estima y autorrealización.

- Necesidades fisiológicas. Representan el deseo de tener alimento, agua, aire y abrigo. Son el nivel inferior en la jerarquía de necesidades de Maslow, los individuos se concentran en satisfacer estas necesidades antes de dirigirse a otras de orden superior (Hellriegel y Slocum, 2009).

- Necesidades de seguridad. Representan el deseo de tener seguridad y estabilidad, así como ausencia de dolor, amenazas o enfermedades. Aparecen en la conducta humana cuando las necesidades fisiológicas están relativamente satisfechas (Hellriegel y Slocum, 2009).
- Necesidades de afiliación. Representan el deseo de amistad y amor, así como un sentimiento de pertenencia, comprenden la autoestima, necesidad de aprobación, reconocimiento social, estatus, prestigio, reputación y orgullo personal. Una vez satisfechas las necesidades fisiológicas y las de seguridad, surgen las necesidades de afiliación (Hellriegel y Slocum, 2009).
- Necesidades de estima. Representan el deseo de tener sentimientos de realización, valía personal y reconocimiento o respeto. Las personas con necesidades de estima quieren que otras personas las acepten por lo que son y que las perciban como competentes y capaces (Hellriegel y Slocum, 2009).
- Necesidades de autorrealización. Implican que las personas reconozcan el potencial que tienen y su capacidad para ser todo lo que pueden ser. Las personas que luchan por la autorrealización buscan incrementar sus capacidades para resolver problemas (Hellriegel y Slocum, 2009).

Las tres categorías básicas de necesidades (fisiológicas, seguridad y afiliación) son conocidas como necesidades de deficiencia, sino se satisfacen estas necesidades, los individuos no gozarán de salud física, ni mental. Las necesidades de estima y autorrealización son conocidas como necesidades de crecimiento, la satisfacción de estas necesidades ayuda a los individuos a crecer y desarrollarse como personas (Hellriegel y Slocum, 2009).

Las necesidades de la teoría de Maslow se organizan jerárquicamente, el individuo las cumple en orden ascendente, es necesario tener totalmente satisfechas las necesidades de un nivel para satisfacer el siguiente nivel. Las necesidades de la

base de la pirámide son orientadas a la supervivencia del individuo, las necesidades de la punta de la pirámide son orientadas al crecimiento personal (Sandoval, 2015).

### **Modelo de las necesidades aprendidas de McClelland**

David McClelland (1953), desarrolló el *Modelo de necesidades aprendidas* para la motivación; el modelo posee sus raíces en la cultura y sugiere que todos los individuos tienen tres necesidades fundamentales: los logros, la afiliación y el poder (Hellriegel y Slocum, 2009).

- Necesidades de logro. Se definen como el comportamiento hacia la competencia con un estándar de excelencia: Las personas con altas necesidades de logro quieren hacer las cosas mejor y en forma más eficiente en comparación con los resultados de otras personas (Hellriegel y Slocum, 2009).
- Necesidades de poder. Se definen como el deseo por influir en personas y hechos. De acuerdo con McClelland, existen dos tipos de poder, uno que está dirigido hacia la organización (poder institucional) y uno que está dirigido hacia el yo interno (poder personal) (Hellriegel y Slocum, 2009).
- Necesidades de afiliación. Se definen como el deseo de agradar, así como estar en buenos términos con otros. Las personas tienden a establecer, mantener y restaurar relaciones personales estrechas con otras personas (Hellriegel y Slocum, 2009).

McClelland ha estudiado especialmente la motivación, su modelo de motivación por logros señala que las personas se sienten motivadas en relación con su deseo de desempeñarse en términos de una norma de excelencia, así como triunfar en situaciones de competencia (Hellriegel y Slocum, 2009).

## **Teoría de los dos factores de Herzberg**

Frederick Herzberg (1959), desarrolló la *Teoría de los dos factores*; la teoría se sustenta en el ambiente externo (perspectiva extravertida), a diferencia del modelo de Maslow que apoya su teoría de la motivación en las diferentes necesidades humanas (perspectivas introvertidas). De acuerdo con Herzberg, la motivación depende dos factores principales (Chiavenato, 2007):

- Factores higiénicos. Referente a las condiciones que rodean a la persona en su trabajo, comprende las condiciones físicas y ambientales, salario, beneficios sociales, políticas de la empresa, tipo de supervisión, clima organizacional, relaciones interpersonales, reglamentos, oportunidades, así como otros factores de la organización. Corresponden a la motivación ambiental. La expresión higiene refleja el carácter preventivo y profiláctico, es un factor destinado únicamente a evitar fuentes de insatisfacción en el ambiente o amenazas potenciales que afecten el equilibrio. Si los factores higiénicos son óptimos, únicamente evitan la insatisfacción, no influyen en la satisfacción sustancialmente (Herzberg, 1959; en Chiavenato, 2007).
- Factores motivacionales. Referente a las tareas y obligaciones, específicamente el contenido del puesto, producen un efecto de satisfacción duradero, así como un aumento de la productividad. El término motivación comprende sentimientos de realización, crecimiento y reconocimiento profesional, reflejados en la realización de tareas y actividades desafiantes y significativas en el trabajo. Si los factores motivacionales son óptimos, elevan la satisfacción, son denominados factores de satisfacción (Herzberg, 1959; en Chiavenato, 2007).

En esencia, la teoría de los factores de Herzberg afirma que la satisfacción en el puesto es en función del contenido, así como de las actividades desafiantes y estimulantes del puesto, denominados factores motivacionales, la insatisfacción en el

puesto es en función del ambiente, supervisión, colegas y contexto general del puesto, denominados factores higiénicos (Korman, 1971; en Chiavenato, 2007).

### **Teorías X y Y de McGregor**

Douglas McGregor (1960), desarrolló las *Teorías X y Y*; las teorías proponen dos visiones diferentes de los seres humanos, una visión negativa en esencia, denominada Teoría X y una visión positiva en esencia, denominada Teoría Y. McGregor planteó una distinción de los supuestos relativos a la motivación sobre la gerencia de personal (Arizmendi y Escudero, 2015):

- Teoría X. Sustenta que los gerentes creen que a los empleados les disgusta de modo inherente el trabajo, consecuentemente deben ser obligados, controlados y dirigidos a cumplir los objetivos que persigue la organización (Arizmendi y Escudero, 2015).
- Teoría Y. Sustenta que las personas expresan interés intrínseco considerando el trabajo como algo natural, consecuentemente existe un deseo de actuar para resolver los problemas de la organización, así como aceptar e incluso buscar la responsabilidad (Arizmendi y Escudero, 2015).

McGregor llegó a pensar que los supuestos de la Teoría Y eran más válidos que los de la Teoría X. Desafortunadamente no existe ninguna evidencia que confirme la validez de alguno de los conjuntos de suposiciones, o que al aceptar las de la Teoría Y y modificar las acciones propias en concordancia, se logrará que haya trabajadores más motivados (Robbins y Judge, 2013).

### **Teoría de las expectativas de Lawler**

Edward E. Lawler (1971), desarrolló la *Teoría de las expectativas*; en la teoría se postula que el dinero puede motivar el desempeño y otros comportamientos, específicamente el compañerismo y la dedicación a la organización. Lawler encontró

una incorrecta aplicación del dinero en la motivación debido a diversas razones (Chiavenato, 2007):

- El enorme lapso que transcurre entre el desempeño y el incentivo salarial correspondiente genera la falsa impresión de que las ganancias de las personas son independientes de su desempeño (Lawler, 1971; en Chiavenato, 2007).
- Las evaluaciones del desempeño no conducen a diferencias salariales, se distribuye un salario promedio y no se recompensa el excelente desempeño, provocando una reacción disonante (Lawler, 1971; en Chiavenato, 2007).
- Las políticas de remuneración de las organizaciones, generalmente, se subordinan a las políticas gubernamentales o a las convenciones sindicales, reglamentando indistintamente los salarios con la finalidad de neutralizar el efecto de la inflación (Lawler, 1971; en Chiavenato, 2007).
- El prejuicio generado por la antigua teoría de las relaciones humanas respecto al salario en sí y de las limitaciones del modelo del Homo Economicus difundido por la teoría de la administración científica de Taylor (Lawler, 1971; en Chiavenato, 2007).

Lawler (1971) concluye que en su teoría existen dos bases sólidas, las personas desean el dinero porque permite no sólo la satisfacción de sus necesidades fisiológicas y de seguridad, sino también la satisfacción de las necesidades sociales, de estima y de autorrealización. El dinero es un medio y no un fin, si las personas perciben y creen que por su desempeño obtienen más dinero, se desempeñarán de la mejor manera posible (Chiavenato, 2007).



#### **4.4 Medición de la satisfacción laboral**

La satisfacción laboral es un fenómeno ampliamente estudiado, particularmente debido a dos motivos principales que parecen justificar el interés por el fenómeno; el primero, emerge fundamentalmente de la relevancia de la satisfacción laboral para explicar diversas variables vinculadas con la efectividad organizacional, específicamente el ausentismo, la rotación, el compromiso organizacional y el desempeño, el segundo, es debido a la relevancia moral del fenómeno, es un determinante importante del bienestar del individuo, en salud física y mental (Pujol y Dabos, 2018).

La satisfacción laboral puede medirse a través de sus causas y/o sus efectos visibles, otro método para medir la satisfacción es a través de cuestionarios aplicados directamente a los trabajadores. Los especialistas coinciden en que el mejor método es interrogar de una u otra forma a los individuos sobre diversos aspectos de su trabajo (Chiang, 2008; en Carrillo, 2018).

De acuerdo con Harpaz (1983), los métodos más utilizados para medir la satisfacción laboral pueden ser diferenciados y conocidos como métodos directos e indirectos. En los métodos directos, no se trata de ocultar qué es lo que se está midiendo, y los métodos indirectos, la persona desconoce la información que está revelando sobre sus actitudes (Carrillo, 2018).

- **Métodos directos.** Respecto a los métodos directos, resalta el cuestionario como el método más empleado para medir la satisfacción laboral, se obtienen uno o varios índices de las actitudes de los entrevistados con relación a su trabajo o con relación a facetas específicas del trabajo. Dentro de los cuestionarios existen medidas multidimensionales y unidimensionales, son medidas que consideran facetas de la satisfacción laboral y medidas globales (Sandoval, 2015).
- **Métodos indirectos.** Respecto a los métodos indirectos, los individuos desconocen la información que están revelando sobre sus actitudes, generando

respuestas fiables, paradójicamente se presentan dificultades en la utilización de los métodos indirectos debido a la subjetividad en las interpretaciones o la dificultad de cuantificar las respuestas obtenidas. Las técnicas indirectas más empleadas son los métodos proyectivos de evaluación (Sandoval, 2015).

En la medición de la satisfacción se emplean dos tipos de cuestionario, los cuestionarios generales que se encargan de medir la satisfacción de forma global, los individuos responden su nivel de satisfacción en relación con el trabajo, considerando todos los aspectos, y los cuestionarios específicos que evalúan la satisfacción considerando únicamente algunas dimensiones (Furnham, 2001; en Arizmendi y Escudero, 2015).

De acuerdo con Martínez (2004), el aspecto clave es localizar el descontento y para lograrlo se tiene que preguntar directamente a los trabajadores, las herramientas para detectar la satisfacción o insatisfacción laboral son variadas. Sirota y Wolfson (1989, en Martínez, 2004), son adeptos de utilizar cuestionarios de actitudes debidamente diseñados, estos se presentan a los trabajadores para que respondan preguntas sencillas sobre el tema de interés, en su elaboración los directivos y los mandos intermedios participan con el experto en la definición del problema.

Existe una gran variedad de métodos para medir la satisfacción laboral, pero, no hay un consenso respecto a un instrumento óptimo de medición (Galaz, 2003). Aun cuando no existe un instrumento óptimo de medición de la satisfacción laboral, existen escalas que se encuentran entre las más empleadas por los investigadores, como el Índice Descriptivo del Trabajo (Job Descriptive Index), la Encuesta Minnesota de Satisfacción (Minnesota Satisfaction Questionnaire), el Estudio Diagnóstico del Trabajo (Job Diagnostic Survey) y la Escala del Trabajo en General (Job in General Scale) (Spector, 1997; en Galaz, 2003).

Existen cuestionarios en español para evaluar la satisfacción laboral, pero estos son únicamente traducciones o adaptaciones de otros cuestionarios desarrollados en otros países con diversas culturas, principalmente incluidos en tratados de las organizaciones, se aportan datos sobre poblaciones españolas, aunque usualmente los casos son muestras reducidas y concretas (Ramírez, 2015).

Específicamente el Job Descriptive Index (JDI) es empleado constantemente, se considera la escala más exhaustiva y cuidadosamente validada. Se reconoce como el método más respetado en la medición de la satisfacción laboral en el mundo. Evalúa cinco factores: trabajo, salario, oportunidades de ascenso, supervisión y compañeros de trabajo (Espinoza, 2006; en Sandoval, 2015):

- Trabajo. Se define como el gusto o aprecio por las actividades que se realizan en el trabajo, su evaluación es intrínseca (Sandoval, 2015).
- Sueldo. Se refiere a la remuneración económica generada por la realización del trabajo, se genera una percepción en el individuo con base en la diferencia existente entre lo que realmente gana y sus expectativas de ingreso (Sandoval, 2015).
- Oportunidades de ascenso. Se refiere a los sentimientos del individuo con respecto a las políticas de ascenso de la empresa y la forma en la que se ejecutan (Sandoval, 2015).
- Supervisión. Se refiere a la forma como el trabajador se siente con respecto a sus supervisores, así como la relación existente con ellos (Sandoval, 2015).
- Compañeros de trabajo. Se refiere a la relación del trabajador con sus compañeros de trabajo y el grado de interés que exista (Sandoval, 2015).

Los resultados obtenidos de cada faceta pueden ayudar a saber en qué sectores se deben implementar mejoras en la organización. Las preguntas de este cuestionario

fueron formuladas con base en estudios en los cuales se les pidió a los empleados que hicieran descripciones de sus experiencias laborales (Sandoval, 2015).

La satisfacción laboral puede clasificarse en satisfacción global o total si su referente es el trabajo en conjunto o satisfacción de faceta si su referente es un aspecto específico del trabajo. La satisfacción global en el trabajo usualmente es medida a través de una o más preguntas que sondan la reacción de los encuestados a afirmaciones generales sobre su trabajo, otro método de calcular la satisfacción global es promediando un conjunto específico de satisfacciones de faceta, refiriéndose a una medición compuesta de satisfacción global con el trabajo (Galaz, 2003).

Es fundamental evaluar la satisfacción laboral, así una organización puede corregir ciertas situaciones negativas, mejorando la satisfacción de sus trabajadores. Una organización puede beneficiarse materialmente si conoce las actitudes individuales que contribuyen con la satisfacción en el trabajo (Blum y Naylor, 1990).

#### **4.5 Factores que influyen en la satisfacción laboral**

Son varios los factores influyentes en la formación de la satisfacción laboral en los individuos. Locke (1976, en Galaz, 2003) distingue tres tendencias históricas en la identificación de los factores considerados causantes de la satisfacción laboral: la físico-económica, las relaciones sociales o humanas y finalmente el trabajo en sí o del desarrollo personal.

- La escuela físico-económica establece que los mayores determinantes de la satisfacción en el trabajo son las condiciones físicas del ambiente de trabajo, así como las remuneraciones (Locke, 1976; en Galaz, 2003).
- La escuela de relaciones sociales o humanas enfatiza en aspectos como la supervisión, los grupos de trabajo y las relaciones de empleado-dirección como las fuentes primarias de satisfacción en el trabajo (Locke, 1976; en Galaz, 2003).

- La escuela del trabajo en sí o del desarrollo personal determina que la habilidad, la eficacia y la responsabilidad en tareas mentalmente desafiantes son factores influyentes en la satisfacción laboral (Locke, 1976; en Galaz, 2003).

Furnham (2001, en Flores, 2017), menciona tres factores fundamentales en la satisfacción laboral:

- Políticas y procedimientos organizacionales. Relacionado con el sistema de recompensas, la supervisión y las prácticas de toma de decisiones, así como la calidad de supervisión percibida (Furnham, 2001; en Flores, 2017).
- Aspectos específicos del trabajo. Relacionado con la carga general de trabajo, habilidades, variedad, autonomía, retroalimentación y naturaleza física del ambiente laboral (Furnham, 2001; en Flores, 2017).
- Características personales. Relacionado con la autoestima, capacidad de tolerar el estrés y la satisfacción general en la vida (Furnham, 2001; en Flores, 2017).

La satisfacción laboral es un constructo complejo, determinado por una amplia gama de factores. En general esos factores pueden ser clasificados en dos grandes grupos, etiquetados con múltiples nombres según el autor que los mencione (Sandoval, 2015):

- Factores de macro nivel, ambientales o de contexto. Se componen de las variables relativas a las características de las actividades desempeñadas, así como a las condiciones ambientales de la organización. Destacan la remuneración, el ambiente laboral, las condiciones favorables del trabajo, los compañeros de trabajo y el interés por el trabajo, principalmente (Sandoval, 2015).
- Factores de micronivel o individuales. Se compone de las variables relativas a las características personales del trabajador. Destacan el género, la edad, la

influencia de los posibles cambios de trabajo, las expectativas, la adaptación, el estado civil, la personalidad, los años de antigüedad y la escolaridad, principalmente (Sandoval, 2015).

Las diferencias individuales son sumamente importantes, definen el grado de satisfacción posible para cada trabajador, mientras que para uno puede ser una fuente de satisfacción un determinado aspecto, otro puede percibir el mismo aspecto como un castigo.

Un elemento fundamental en la satisfacción laboral es cumplir con todas las condiciones que hacen agradable el lugar de trabajo, incluyendo la seguridad laboral, evitación de accidentes y ergonomía en el puesto de trabajo con la intención de mejorar la concentración, bienestar y rendimiento. Una vez cumplidas las condiciones anteriormente señaladas, se debe procurar, ajustar las condiciones del puesto de trabajo a las condiciones físicas y psicológicas de los trabajadores (Martínez, 2004).

El proceso de reclutamiento y selección de personal es un proceso fundamental en la formación de la satisfacción laboral, respecto a los beneficios para el trabajador, específicamente del análisis de puestos, ayuda a conocer con precisión las tareas a realizar, señala las responsabilidades con claridad, ayuda a conocer los parámetros de su desempeño, señala sus errores y aciertos, resaltando sus méritos y su colaboración (Grados, 2013).

Un proceso de reclutamiento y selección, basado en un óptimo perfil de puesto garantiza que el trabajador seleccionado sea el indicado para desempeñar el puesto laboral, evitando así la rotación de personal, un trabajador que se adapta a su puesto laboral expresará niveles elevados de satisfacción laboral siendo productivo y generando beneficios para la organización.

## 4.6 Dimensiones de la satisfacción laboral

La satisfacción laboral puede presentar diferentes dimensiones dependiendo del individuo y el contexto laboral. Bruggemann (1974, en Alducin y Gil, 2017) presenta seis formas distintas en las que los individuos pueden presentar o experimentar la satisfacción laboral, estas son:

- Progresiva: Se caracteriza porque los individuos cada vez tienen más satisfacción laboral y aumenta el nivel de aspiraciones personales.
- Estabilizada: Se caracteriza porque los individuos cada vez tienen más satisfacción laboral, pero el nivel de aspiraciones personales se mantiene estable.
- Resignada: Se caracteriza porque los individuos presentan insatisfacción laboral y reduce el nivel de aspiraciones personales para adecuarse a las condiciones de trabajo.
- Constructiva: Se caracteriza porque los individuos presentan insatisfacción, pero mantienen el nivel de aspiraciones personales y buscan alternativas para solucionar y controlar la situación aumentando la tolerancia a la frustración.
- Fija: Se caracteriza porque los individuos presentan insatisfacción, pero mantienen el nivel de aspiraciones personales, aunque no buscan controlar la situación.
- Pseudo-satisfacción: Se caracteriza porque los individuos presentan insatisfacción y frustración, pero distorsionan su percepción o niegan la insatisfacción.

Locke (1976, en Alducin y Gil, 2017) identificó nueve dimensiones de la satisfacción laboral:

- Satisfacción con el trabajo en sí.
- Satisfacción con el salario.

- Satisfacción con las promociones.
- Satisfacción con el rendimiento de otros.
- Satisfacción con los beneficios.
- Satisfacción con las condiciones de trabajo.
- Satisfacción con la supervisión.
- Satisfacción con los compañeros.
- Satisfacción con la empresa y la dirección.

Peiró (1984, en Alducin y Gil, 2017) clasificó en dos grupos las dimensiones de la satisfacción laboral:

- Eventos o condiciones causantes de la satisfacción laboral: Son condiciones intrínsecas al trabajo, se incluyen las primeras seis dimensiones propuestas por Lucke en 1976 (Satisfacción con el trabajo en sí, Satisfacción con el salario, Satisfacción con las promociones, Satisfacción con el rendimiento de otros, Satisfacción con los beneficios y Satisfacción con las condiciones de trabajo).
- Agentes de la satisfacción laboral: Son agentes que posibilitan la existencia de los eventos del punto anterior, se incluyen las últimas tres dimensiones propuestas por Locke en 1976 (Satisfacción con la supervisión, Satisfacción con los compañeros y Satisfacción con la empresa y la dirección).

Gibson et al. (2006, en Alducin y Gil, 2017) proponen cinco dimensiones asociadas a la satisfacción laboral:

- Paga: Referente a la cantidad recibida y la equidad percibida del pago.
- Puesto: Referente al grado en que las tareas laborales son consideradas interesantes y proporcionan oportunidades para aprender y aceptar responsabilidad.



- Oportunidad de ascenso: Referente a la disposición de ocasiones para crecer laboralmente.
- Supervisión: Referente a las capacidades del supervisor para demostrar interés y preocupación por los empleados.
- Compañeros de trabajo: Referente al grado en que los compañeros de trabajo son amigables, competentes y cooperativos.

#### **4.7 Causas y consecuencias de la satisfacción laboral**

Respecto a las causas de la satisfacción o insatisfacción, varios investigadores han identificado una amplia gama de realidades o condiciones laborales como son las especificaciones de la tarea, la retribución, las posibilidades de promoción, las relaciones interpersonales, el estilo del jefe, las posibilidades de trabajo en equipo, el reconocimiento, las condiciones físicas del trabajo, así como muchos otros aspectos de la realidad laboral, denominadas usualmente como facetas de satisfacción (Vroom, 1964; en Toro, 2010).

Se han realizado diversos estudios e investigaciones en relación con la satisfacción laboral, destacando como principales consecuencias, efectos sobre la salud física, la salud mental, así como con la longevidad (Moos, 1986; en Toro, 2010) y especialmente en acciones relacionadas directamente con el trabajo, indicadores de satisfacción o insatisfacción como son el ausentismo, rotación, quejas y reclamos (Locke, 1976; en Toro, 2010).

Un resultado frecuente en las investigaciones es la no existencia de una correlación directa de la satisfacción sobre la productividad de las personas. No obstante, la productividad de una organización se puede ver seriamente afectada por aspectos como son la rotación, el ausentismo, el manejo de quejas y reclamos, principales consecuencias de la insatisfacción laboral, así, la satisfacción o

insatisfacción pueden tener efectos sobre la productividad organizacional global (Toro 1992; en Toro, 2010).

Robbins y Judge (2013) señalan el efecto generado por trabajadores insatisfechos y satisfechos en el lugar de trabajo, basándose en una estructura teórica respecto a los comportamientos definidos como salida, voz, lealtad y negligencia, útil para comprender las consecuencias de la insatisfacción, principalmente. Las respuestas se centran en un plano compuesto por dualidades, constructiva/destructiva y activa/pasiva, las respuestas se definen a continuación:

- Salida. Insatisfacción expresada a través de un comportamiento dirigido a salir de la organización (Robbins y Judge, 2013).
- Voz. Insatisfacción expresada a través de intentos activos y constructivos para mejorar las condiciones de la organización (Robbins y Judge, 2013).
- Lealtad. Insatisfacción expresada a través de la espera pasiva de mejorar las condiciones de la organización (Robbins y Judge, 2013).
- Negligencia. Insatisfacción expresada a través de permitir que las condiciones de la organización empeoren (Robbins y Judge, 2013).

Los comportamientos de salida y negligencia son considerados variables de desempeño, específicamente, productividad, ausentismo y rotación. En el modelo se incluye en la respuesta de los empleados los comportamientos de voz y lealtad, considerados como comportamientos constructivos que permiten que los individuos toleren situaciones desagradables o reanimen las condiciones de trabajo satisfactorias (Robbins y Judge, 2013).

De acuerdo con Schneider (1985, en Ramírez, 2015), la insatisfacción laboral es importante debido a que es un resultado de la vida organizacional y simultáneamente es un predictor significativo de conductas funcionales en la esfera laboral como son el ausentismo, rotación, cambio y adaptación.

La satisfacción laboral es una respuesta afectiva o emocional a diversos aspectos del trabajo desempeñado, así, una persona se puede sentir relativamente satisfecha con un aspecto de su trabajo y simultáneamente insatisfecha con otro u otros aspectos. Kinicki y Kreitner (2014, en Sandoval, 2015) señalan cinco modelos predominantes que especifican las causas de la satisfacción laboral:

- Satisfacción de necesidades. El modelo propone que la satisfacción depende del grado en que las características del trabajo permiten que el individuo satisfaga sus necesidades, las necesidades insatisfechas pueden afectar la satisfacción laboral, generando malos resultados en la organización (Kinicki y Kreitner, 2014; en Sandoval, 2015).
- Discrepancias. El modelo propone que la satisfacción es un resultado de expectativas cumplidas. Las expectativas cumplidas son la diferencia entre lo que el individuo espera recibir de un trabajo y lo que en realidad recibe, si las expectativas superan la realidad, la persona estará insatisfecha (Kinicki y Kreitner, 2014; en Sandoval, 2015).
- Logro de valores. El modelo propone que la satisfacción es el resultado de la percepción de que un trabajo determinado permite alcanzar valores laborales importantes para el individuo (Kinicki y Kreitner, 2014; en Sandoval, 2015).
- Equidad. El modelo propone que la satisfacción depende del grado de justicia laboral, la satisfacción se presenta si el individuo percibe que los resultados de su trabajo y sus aportaciones son favorables, en comparación con sus compañeros de trabajo, principalmente es la percepción de sueldo y oportunidades de ascenso (Kinicki y Kreitner, 2014; en Sandoval, 2015).
- Componentes de predisposición/genéticos. El modelo propone que la satisfacción laboral depende de rasgos personales y factores genéticos, generando diversos niveles de satisfacción en los trabajadores aun en condiciones similares (Kinicki y Kreitner, 2014; en Sandoval, 2015).

La satisfacción laboral genera consecuencias directas e indirectas en la organización, es importante conocer y disminuir o evitar las consecuencias de la insatisfacción laboral. Diversos autores señalan las principales consecuencias relacionadas con la satisfacción laboral:

- Ausentismo. Principalmente las personas que no se encuentran satisfechas con su trabajo, suelen faltar con frecuencia en comparación con las personas que si se sienten satisfechas. De acuerdo con Peiro y Prieto (2007, en Sandoval, 2015), la satisfacción es el predictor más consistente de la conducta laboral, específicamente ausentismo. El ausentismo no necesariamente se presenta en ausencias de larga duración, se puede presentar progresivamente, siendo inicialmente una ausencia psicológica hasta llegar a una ausencia física.
- Rotación. Las personas satisfechas con su trabajo no consideran abandonarlo para buscar uno nuevo, contrariamente las personas que no se encuentran satisfechas presentan elevadas tasas de rotación. Dejar un puesto de trabajo podría depender de otras variables como la edad, antigüedad en la empresa, oportunidades de crecimiento, entre otras situaciones. La satisfacción es un determinante de cambio de trabajo, pero se relaciona con condiciones como el contexto económico y político del país (Sandoval, 2015).
- Inequidad. Si una persona considera que el pago y/o trato no es equitativo entre los empleados de la organización podría generar una conducta negativa, intentando compensar las condiciones, derivando en conductas como abuso y/o uso indebido de los servicios y equipos de la organización e incluso llegando a fraude (Sandoval, 2015).
- Rendimiento laboral. Autores afirman que la satisfacción genera un rendimiento laboral óptimo, otros autores afirman que un óptimo rendimiento laboral genera elevados niveles de satisfacción (Sandoval, 2015).
- Compromiso organizacional. Existe una relación significativa del compromiso organizacional con la satisfacción laboral, entendiendo el compromiso como el

grado en que una persona se identifica con una organización y se compromete con los objetivos establecidos (Sandoval, 2015).

- Agresión. Una persona insatisfecha experimenta frustración con manifestaciones de agresión hacia la organización, es una consecuencia extrema de la insatisfacción laboral y se puede manifestar a través de violencia física o verbal a los compañeros y/o superiores, agresiones a las instalaciones de la organización, así como sabotajes o huelgas. Son comportamientos que afectan a la organización directamente (Sandoval, 2015).
- Estrés percibido. El estrés representa efectos negativos directamente en la salud del individuo y simultáneamente en la organización. Es un fenómeno relacionado con el ausentismo, rotación de personal, productividad y otros comportamientos relacionados con la rentabilidad de la organización. Diversos estudios indican que el estrés laboral se correlaciona negativamente con los niveles de satisfacción laboral (Sandoval, 2015).

Es necesario medir la satisfacción laboral de los empleados con la intención de prevenir las conductas negativas que surgen como consecuencia de bajos niveles de satisfacción, es necesaria la revisión de las políticas y procedimientos de la organización, los diferentes tipos de supervisión, programas de recompensa, así como de todas las condiciones que pueden influir en la satisfacción laboral de los trabajadores.

La satisfacción laboral es una variable fundamental en las organizaciones, impacta directamente en la salud de los empleados y simultáneamente en la productividad de las organizaciones. Es una variable que se relaciona estrechamente con otras variables laborales, si un trabajador no está satisfecho con su trabajo, se presenta una repercusión negativa importante con su desempeño laboral y se ve afectada su salud.

## **CAPÍTULO 5: MÉTODO**

Investigaciones previas determinaron la existencia de correlaciones estadísticamente significativas respecto a los constructos del clima organizacional, el estrés laboral y la satisfacción laboral. Es necesario realizar estudios nuevos con la intención de aportar conocimientos actualizados, desarrollados por investigadores mexicanos, dirigidos especialmente a trabajadores y organizaciones nacionales con el propósito de generar entornos laborales saludables.

La presente investigación tiene el objetivo de exponer a través de un estudio empírico de tipo cuantitativo la relación existente entre las variables, clima organizacional, estrés laboral, síntomas y trastornos psicosomáticos y satisfacción laboral en una muestra de trabajadores mexicanos.

### **5.1 Planteamiento del problema**

En los últimos años, se han generado investigaciones en las organizaciones, demostrando la existencia de correlaciones entre las variables clima organizacional y satisfacción laboral. Es fundamental conocer la percepción de los empleados respecto a su organización, una vez identificados los factores que influyen de forma positiva en el comportamiento, se puede contribuir a lograr la satisfacción laboral.

El clima organizacional influye directamente sobre la satisfacción de los individuos en el trabajo, además, ambos conceptos están ligados por la percepción y la efectividad, es normal que se les relacione y se mencione que, a mejor clima organizacional, mayor satisfacción laboral (Juárez, 2012; en Arizmendi y Luna, 2015). Si una organización se preocupa por el bienestar de sus empleados, éstos lo agradecerán siendo más productivos, ausentándose con menor frecuencia y expresando su interés por permanecer en la organización (Rodríguez, 2009).

El estrés laboral representa uno de los problemas más relevantes en las organizaciones, teniendo consecuencias importantes en la salud de los trabajadores y un impacto significativo en el desempeño laboral. Los mexicanos son las personas más estresadas del mundo por su trabajo, según un estudio realizado en 2015 por la Organización Mundial de la Salud (OMS), México ocupa el primer lugar en estrés laboral, debido a que un 75% de los trabajadores lo padecen. El estrés laboral genera el 25% de los 75,000 infartos registrados cada año en nuestro país (OMS, en Alcántara, 2015).

Existe una amplia gama de investigaciones y definiciones de la satisfacción laboral, el estrés laboral y el clima organizacional, resulta importante y visionario, desarrollar un modelo de investigación englobando el clima organizacional visto como el ambiente interno particular en el que opera una organización, el estrés laboral como una consecuencia de ese clima y simultáneamente como una causa de la satisfacción o falta de satisfacción laboral, aunado a los síntomas y trastornos psicossomáticos presentes en los trabajadores, todo con la intención de generar conocimiento nuevo y actualizado, así como la conformación de marcos teóricos propios para explicar el fenómeno de la satisfacción laboral, sin excluir aspectos importantes y así mejorar las condiciones para los trabajadores y para las organizaciones.

Se plantea la presente investigación para conocer qué efecto tiene el clima organizacional en el estrés laboral y en la satisfacción laboral, así como el efecto que tiene el estrés laboral en la satisfacción laboral, en una muestra de trabajadores mexicanos, tal como se presenta en el siguiente modelo hipotético:

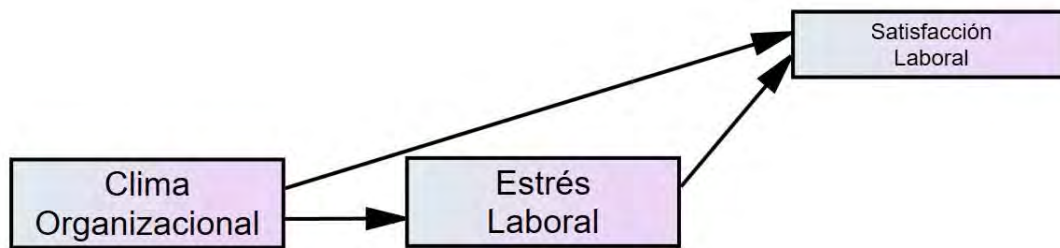


Figura 1. Modelo hipotético a someter a prueba. Fuente elaboración propia.

## 5.2 Pregunta de investigación

- ¿Qué efecto tiene el clima organizacional en el estrés laboral y en la satisfacción laboral en los trabajadores mexicanos?

## 5.3 Objetivos de la investigación

### Objetivo general:

- Determinar el efecto del clima organizacional en el estrés laboral y en la satisfacción laboral en una muestra de trabajadores mexicanos.

### Objetivos específicos:

- Evaluar la percepción del clima organizacional presente en una muestra de trabajadores mexicanos.
- Evaluar los niveles de estrés laboral, así como los síntomas y trastornos psicosomáticos en una muestra de trabajadores mexicanos.
- Evaluar la percepción de la satisfacción laboral presente en una muestra de trabajadores mexicanos.
- Determinar el efecto del clima organizacional en la satisfacción laboral.
- Determinar el efecto del clima organizacional en el estrés laboral.



- Determinar el efecto del estrés laboral en la satisfacción laboral.
- Presentar recomendaciones que contribuyan a mejorar el clima organizacional, disminuir los niveles de estrés laboral, así como mejorar la satisfacción laboral de los trabajadores.

#### **5.4 Justificación de la investigación**

Las investigaciones efectuadas por las organizaciones, comúnmente se realizan con el objetivo de identificar áreas de oportunidad, para posteriormente implementar un plan de acción y así corregir las deficiencias encontradas. Simultáneamente es posible identificar, preservar y aumentar los factores que influyen de forma positiva en el comportamiento de los empleados, generando una organización productiva y competitiva.

Desarrollar un modelo de investigación que comprenda el clima organizacional, visto como el ambiente laboral particular de una organización, el estrés laboral como una consecuencia de ese clima y simultáneamente como una causa de la satisfacción o insatisfacción, aunado a los síntomas y trastornos psicossomáticos presentes en los trabajadores, permite la generación de conocimiento actualizado y la conformación de marcos teóricos propios para explicar el fenómeno de la satisfacción laboral, sin excluir aspectos importantes.

Se plantea la presente investigación para conocer qué efecto tiene el clima organizacional en el estrés laboral y en la satisfacción laboral en una muestra de trabajadores mexicanos y así alcanzar la satisfacción de los trabajadores a través de la mejora de las variables causales como son el clima organizacional y el estrés laboral, con la finalidad de obtener resultados positivos en la productividad de las organizaciones.

## 5.5 Hipótesis

Ho<sub>1</sub>: No existen asociaciones estadísticamente significativas entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en una muestra de trabajadores mexicanos.

Ha<sub>1</sub>: Existen asociaciones estadísticamente significativas entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en una muestra de trabajadores mexicanos.

Ho<sub>2</sub>: No existen asociaciones estadísticamente significativas entre el clima organizacional y el estrés laboral en una muestra de trabajadores mexicanos.

Ha<sub>2</sub>: Existen asociaciones estadísticamente significativas entre el clima organizacional y el estrés laboral en una muestra de trabajadores mexicanos.

Ho<sub>3</sub>: No existen asociaciones estadísticamente significativas entre el estrés laboral y la satisfacción laboral en una muestra de trabajadores mexicanos.

Ha<sub>3</sub>: Existen asociaciones estadísticamente significativas entre el estrés laboral y la satisfacción laboral en una muestra de trabajadores mexicanos.

## 5.6 Tipo y diseño de la investigación

### Tipo de investigación

Se realizó una investigación de tipo descriptivo, con el fin de conocer los niveles de estrés laboral, así como la percepción del clima organizacional y la satisfacción laboral; de corte trasversal, es decir, se realizó una sola medición en el tiempo, ex-post facto, porque se tomó en consideración la experiencia laboral con la que contaban los trabajadores para poder participar; y correlacional, con el propósito de conocer la relación entre las variables y obtener una explicación causal de las posibles

asociaciones multivariadas entre el clima organizacional y el estrés laboral con la satisfacción laboral.

### **Diseño de investigación**

El diseño de investigación se considera no experimental, porque las variables no se manipularon, únicamente se midieron. En un diseño no experimental se pretende describir y analizar los fenómenos sin la manipulación de las variables estudiadas, consiste en una descripción del comportamiento de las variables en una determinada población en su contexto social habitual.

## **5.7 Variables**

### **Variables dependientes:**

- **Satisfacción Laboral**
  - Definición conceptual: La satisfacción laboral es el resultado de diversas actitudes que poseen los trabajadores, se relaciona con el trabajo y se refiere a factores específicos como son el salario, la supervisión, la constancia del empleo, las condiciones de trabajo, las oportunidades de ascenso, el reconocimiento de la capacidad, la evaluación justa del trabajo, las relaciones sociales, la resolución rápida de problemas, el trato justo y otros conceptos similares (Blum y Naylor, 1990).
  - Definición operacional: Puntaje obtenido de la respuesta a los reactivos del índice Descriptivo del Trabajo para población mexicana (Job Descriptive Index) de Smith, Kendall y Hullin (1985). Proporcionado por la Bowling Green State University (BGSU, 2009).
- **Síntomas y trastornos psicosomáticos**
  - Definición conceptual: El término psicosomático se refiere a una relación mente-cuerpo, consta de un proceso psicofisiológico y de una

enfermedad física, puede estar influido por factores psicológicos. Los trastornos psicosomáticos son enfermedades físicas en las cuales los procesos emocionales pueden jugar un papel en algunos pacientes (Kellner, 1991; en López y Belloch, 2002).

- Definición operacional: Puntaje obtenido de la respuesta a los reactivos correspondientes a los síntomas y trastornos psicosomáticos de la Escala Demanda-Control-Apoyo construida con base en el modelo de Karasek (1998).

### **Variables independientes:**

- **Clima Organizacional**

- Definición conceptual: 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: individual (atributos individuales), interpersonal (atributos de la relación trabajador-entorno laboral) y organizacional (atributos de la organización, el trabajo y el ambiente) (Patlán y Flores, 2013).
- Definición operacional: Puntaje obtenido de la respuesta a los reactivos de la Escala Multidimensional de Clima Organizacional de Gómez y Vicario (2008); validada por Patlán y Flores (2013).

- **Estrés Laboral**

- Definición conceptual: Es un proceso complejo, involucra aspectos que promueven en el trabajador la idea o la creencia de no estar a la altura de las circunstancias laborales cotidianas (críticas o amenazantes), en consecuencia, se siente ansioso, tenso, frustrado y enojado, generando un bajo desempeño, conflictos y en ocasiones, enfermedades o

accidentes. En este contexto un estresor es una condición o estímulo (físico, psicológico, socioeconómico, ambiental) experimentado por el individuo y ante el cual responde de diversas formas (Gutiérrez y Ángeles, 2012).

- Definición operacional: Puntaje obtenido de la respuesta a los reactivos de la Escala Demanda-Control-Apoyo construida con base en el modelo de Karasek (1998) integrado por demandas, control y apoyo.

#### **Variables clasificatorias:**

- Se incluyeron las variables sociodemográficas, variables de trabajo, variables de actividades personales y variables de la empresa.

### **5.8 Técnicas e instrumentos de medición**

#### **Técnica de investigación**

Se efectuó la aplicación de las escalas de medición señaladas.

#### **Instrumentos de medición**

- **Clima Organizacional**

En la investigación se utilizó para la medición del clima organizacional, la Escala Multidimensional de Clima Organizacional (EMCO) desarrollada por Gómez y Vicario en 2008, se consideró la versión final del instrumento, validado por Patlán y Flores (2013). La escala mide la percepción de los trabajadores, considerando tres niveles (individual, interpersonal y organizacional), distribuidos en ocho factores (Tabla 8). Se seleccionó el instrumento, porque no únicamente toma en cuenta los factores individuales, sino que considera los niveles interpersonales y de la organización (Patlán y Flores, 2013).

Tabla 8

*Definición conceptual de los factores de la EMCO*

Grupo	Factores	Definición
G1. Factores del Sistema Individual.	F1. Satisfacción con el trabajo.	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.
	F2. 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.
G2. Factores del Sistema Interpersonal.	F3. Relaciones sociales.	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.
	F4. Unión y apoyo entre compañeros.	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.
G3. Factores del Sistema Organizacional.	F5. Consideración de directivos.	Grado en que los trabajadores perciben que su 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.
	F6. 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.
	F7. 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.
	F8. 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.

Nota: Tabla integrada con base en Patlán y Flores (2013).

- **Estrés Laboral**

Se utilizó la Escala Demanda-Control-Apoyo (EDCA) construida con base en el modelo de Karasek de 1998, integrado por demandas, control y apoyo. La escala forma parte del proyecto PAPIIT IN305014 denominado Estrés laboral: Antecedentes y

consecuentes y es un estudio comparativo con trabajadores de organizaciones mexicanas; desarrollado por la Facultad de Psicología, UNAM, teniendo como responsable a la Doctora Juana Patlán Pérez. La versión final de la escala se integra por 190 reactivos, distribuidos en 9 factores y variables clasificatorias (Tabla 9).

Tabla 9

*Definición conceptual de los factores de la EDCA*

Grupo	Factores	Definición
G1. Control sobre el trabajo.	F1. Uso de habilidades en el trabajo.	Oportunidad que tiene el trabajador de hacer uso de sus habilidades cuando mejor sea conveniente para realizar su trabajo. Permite a la persona ser creativa, desarrollar sus propias capacidades, aprender cosas nuevas, evitando que el trabajo sea rutinario.
	F2. Autoridad de decisión en el trabajo.	Posibilidad que tiene el trabajador de tener libertad de decisión y tomar sus propias decisiones en el trabajo.
	F3. Control de procesos laborales.	Recursos personales y organizacionales que permiten al trabajador tomar decisiones sobre las actividades y demandas laborales. Permiten la planeación y ejecución del trabajo, teniendo control sobre las demandas de trabajo.
G2. Demandas laborales	F4. Demandas psicológicas en el trabajo.	Exigencias psicológicas que el trabajo demanda de la persona. Hace referencia a desempeñar un trabajo rápido, duro y excesivo que requiere un nivel de atención y concentración intensa, con presión del tiempo, con interrupciones imprevistas de la tarea, demandas conflictivas en el trabajo y dependencia del trabajo de otros.
	F5. Demandas físicas en el trabajo.	Exigencias físicas que demanda el trabajo de la persona para realizar sus actividades laborales. Incluye realizar gran cantidad de esfuerzo físico, rapidez en el desarrollo de actividades físicas, levantar cargas pesadas y adoptar posturas incómodas para realizar el trabajo.
G3. Apoyo social.	F6. Apoyo social de compañeros en el trabajo.	Apoyo socioemocional que recibe una persona de sus compañeros de trabajo para desempeñar sus actividades laborales. Este tipo de apoyo reduce la tensión psicológica que experimenta el trabajador. Implica que los compañeros de trabajo sean competentes, amigables, se interesen en el trabajador, colaboren y proporcionen un apoyo de utilidad.
	F7. Apoyo social del superior.	Es el apoyo socioemocional que recibe una persona de su superior inmediato para desempeñar su trabajo, amortiguando la tensión psicológica que experimenta el trabajador.
G4. Inseguridad laboral.	F8. Inseguridad laboral	Es un estresor psicosocial que se refiere al sentimiento de incertidumbre y baja certeza de poder conservar el empleo (Juárez-García, 2005). Hace referencia a la falta de estabilidad y seguridad en el trabajo, así como a la presencia de un trabajo que ofrece pocas oportunidades de desarrollar habilidades y de carrera laboral, generando pensamientos acerca de un futuro despido.
G5. Trastornos psicosomáticos	Trastornos psicosomáticos	Enfermedades que influyen e interfieren en las funciones corporales del organismo, de forma que algunas pueden estar causadas o son favorecidas por conflictos psicológicos (Martínez, 2004; en Ayance y Campos, 2016).

Grupo	Factores	Definición
G6. Síntomas psicossomáticos	Síntomas psicossomáticos	Malestar físico que por su naturaleza pone de manifiesto la posibilidad de que los síntomas tienen un origen físico con asociaciones de algún factor psicológico a dicho malestar (González y Landero, 2006; en Ayance y Campos, 2016).

Nota: Tabla integrada con base en Patlán (2019).

- **Satisfacción laboral**

Se utilizó el cuestionario Job Descriptive Index (JDI) de Smith, Kendall y Hullin (1985) o Índice Descriptivo del Trabajo, para población mexicana. Proporcionado por la Bowling Green State University (BGSU, 2009). La escala mide la percepción de satisfacción laboral, el cuestionario se integra por 90 reactivos, distribuidos en 6 factores relacionados con situaciones específicas de trabajo como son el trabajo en el empleo actual, el sueldo actual, las oportunidades de ascenso, la supervisión, los compañeros de trabajo y finalmente el trabajo en general.

## 5.9 Población y muestra

La muestra estuvo constituida por 100 empleados de diversas organizaciones (públicas y privadas) de la Ciudad de México. Se utilizó a la antigüedad laboral como único criterio de exclusión para la participación en la presente investigación, los empleados debían tener mínimo un año laborando en la organización.

## 5.10 Contexto

Los instrumentos se aplicaron en un contexto mixto, comprendió el contexto laboral donde se desempeñan los trabajadores, previa autorización del trabajador, así como de su superior y de la organización; otras aplicaciones se efectuaron fuera del contexto laboral.



### **5.11 Procedimiento**

El procedimiento seguido para aplicar los instrumentos de medición fue:

- Se solicitó la autorización de la organización.
- Se solicitó el consentimiento informado del trabajador.
- Se proporcionaron las instrucciones pertinentes al trabajador.
- Se proporcionaron los instrumentos de medición, así como lápiz y goma.
- Se resolvieron todas las dudas que surgieron en el proceso.
- Una vez terminada la aplicación, se revisaron los cuestionarios que el empleado llenó, con la intención de verificar que estuviesen completos.
- Se agradeció la colaboración del trabajador.
- Se procedió a la captura de datos y análisis estadístico.

### **5.12 Análisis de datos**

Se efectuó la captura y análisis de datos obtenidos, relativos a las variables de investigación, los procedimientos fueron realizados en el paquete estadístico Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) y SPSS Amos. Se efectuó análisis estadístico descriptivo, análisis estadístico bivariado y análisis estadístico multivariado para efectuar la prueba de hipótesis. El modelo hipotético se probó utilizando el análisis de ecuaciones estructurales, todo con la intención de lograr los objetivos de la investigación. Se realizó, además, el análisis de confiabilidad de los instrumentos de medición empleados durante la investigación.

## **CAPÍTULO 6: RESULTADOS**

En el presente capítulo se presentan los resultados obtenidos en la investigación. En primera instancia se presentan las características de la muestra, posteriormente se presentan los resultados del análisis de confiabilidad de los instrumentos de medición empleados. Se presentan los resultados descriptivos por variable, así como las correlaciones encontradas entre las variables medidas en la investigación. Finalmente se presentan los resultados del efecto del clima organizacional y el estrés laboral en la satisfacción laboral, así como el efecto del clima organizacional en el estrés laboral.

### **6.1 Características de la muestra**

En la presente investigación participaron 100 trabajadores, conforme a la Tabla 10 del total de la muestra (n=100) el 52% son del sexo masculino y el 48% del sexo femenino, la edad promedio de la muestra es de 34.44 años. El 74% tiene pareja y el 28% tiene hijos, con un promedio de 2 hijos. En promedio 1.25 personas dependen económicamente del trabajador participante en la investigación. Respecto a la escolaridad el 56% tiene una Licenciatura. En promedio dedican 7.37 horas a la semana a realizar actividades lúdicas, el 51% realiza actividades deportivas y en promedio dedica 2.8 horas a la semana a realizar esas actividades.

Referente a las características del puesto el 20% se desempeña como Ejecutivo de ventas, 19% como Abogado, 19% como Empleado Federal, principalmente. El área de trabajo es 31% Gubernamental, 22% en Ventas, 9% en Fiscalización, principalmente. El horario de trabajo del 61% de la muestra es horario mixto. El 48% tiene servicio médico del IMSS. El ingreso mensual promedio es de \$13,856.30. En promedio han trabajado durante 14 años de su vida, con una antigüedad en la organización actual de 5.61 años, así como un promedio de 4.1 años en el puesto de trabajo actual.

El 75% de la muestra tiene un nivel de puesto operativo, el 77% tiene un contrato de trabajo por tiempo indeterminado. El promedio de ascensos en el trabajo actual es de 0.66 ascensos, el promedio de los ascensos en la vida laboral es de 2.31 ascensos. Un 28% de la muestra reporta tener personal a su cargo con un promedio de 1.59 personas a cargo. El 45% tienen contacto directo con usuarios y en promedio atiende a 14.59 usuarios en una jornada laboral.

Respecto a la organización el 56% de la muestra trabaja en una organización grande (100 o más trabajadores), el 53% de las organizaciones en las que trabaja la muestra son Públicas. Un 61% no tiene un transporte propio y en promedio la muestra tarda 41.50 minutos en trasladarse a su trabajo. Trabajan 8.51 horas en su jornada laboral normal y 0.61 horas extras en promedio. En un día laboral normal duermen en promedio 6.65 horas.

Los resultados obtenidos de las características de la muestra se presentan de forma comparativa entre hombres y mujeres, así como de forma general en la Tabla 10.

Tabla 10

*Estadísticas descriptivas de la muestra*

Variable clasificatoria	Perfil de la muestra (n=100)	Masculino (n=52)	Femenino (n=48)
Sexo		52% Masculino	48% Femenino
Edad	Media= 34.44 años	Media= 37.13 años	Media= 31.52 años
Estado civil	74% Con pareja 26% Sin pareja	82.7% Con pareja 17.3% Sin pareja	64.6% Con pareja 35.4% Sin pareja
Tienen hijos	28% Si (Media= 2 hijos) 62% No	40.4% Si (Media= 1 hijos) 59.6% No	35.4% Si (Media= 1 hijos) 64.6% No
Escolaridad	3% Secundaria 36% Bachillerato-Carrera Técnica 56% Licenciatura 1% Especialidad 4% Maestría	3.8% Secundaria 34.6% Bachillerato-Carrera Técnica 55.8% Licenciatura 1.9% Especialidad 3.8% Maestría	2.1% Secundaria 37.5% Bachillerato-Carrera Técnica 56.3% Licenciatura 4.2% Maestría
Actividades lúdicas o de esparcimiento	Media= 7.37 horas	Media= 10.21 horas	Media= 4.25 horas
Actividades deportivas	51% Si (Media= 2.8 horas)	57.7% Si (Media= 3.35 horas)	43.8% Si (Media= 2.21 horas)

Variable clasificatoria	Perfil de la muestra (n=100)	Masculino (n=52)	Femenino (n=48)
	49% No	42.3% No	56.3% No
Personas que depende económicamente de la persona	Media= 1.25 personas	Media= 1.83 personas	Media= 0.63 personas
Horario de trabajo	37% Matutino 2% Vespertino 61% Mixto	40.4% Matutino 3.8% Vespertino 55.8% Mixto	33.3% Matutino 66.7% Mixto
Servicio médico o seguridad social	48% IMSS 33% ISSSTE 10% Servicio médico privado 9% Ninguno	36.5% IMSS 42.3% ISSSTE 13.5% Servicio médico privado 7.7% Ninguno	60.4% IMSS 22.9% ISSSTE 6.3% Servicio médico privado 10.4% Ninguno
Puesto de trabajo actual	20% Ejecutivo de ventas 19% Abogado 19% Empleado Federal 16% Auditor 7% Asistente 5% Encargado administrativo 4% Ayudante general 3% Productor de TV y radio 2% Diseñador 2% Director académico 2% Recepcionista 1% Maestra de danza	25% Empleado Federal 17.30% Auditor 13.46% Ejecutivo de ventas 13.46% Abogado 9.61% Encargado administrativo 7.69% Ayudante general 5.76% Asistente 1.92% Productor de TV y radio 1.92 Diseñador 1.92 Director académico 1.92 Recepcionista	25% Abogado 20.83% Ejecutivo de ventas 14.58% Auditor 12.50% Empleado Federal 8.33% Asistente 6.25% Encargada administrativa 4.16% Productor de TV y radio 2.08% Diseñador 2.08% Director académico 2.08% Recepcionista 2.08% Maestra de danza
Área de trabajo	31% Gubernamental 22% Ventas 9% Fiscalización 8% Jurídica 7% Auditoría 6% Educativa 17% Otra	26.90% Gubernamental 21.20% Ventas 11.50% Jurídica 9.60% Auditoría 9.60% Fiscalización 5.80% Educativa 15.4% Otra	35.40% Gubernamental 22.90% Ventas 8.30% Fiscalización 6.30% Educativa 4.20% Auditoría 4.20 Compras 18.7% Otra
Ingreso mensual	Media= \$13,856.30 pesos	Media= \$13,744.23 pesos	Media= \$13,977.71 pesos
Años laborando en su vida	Media= 14 años	Media= 17.79 años	Media= 9.90 años
Antigüedad en la organización	Media= 5.61 años	Media= 6.48 años	Media= 4.67 años
Antigüedad en el puesto	Media= 4.10 años	Media= 4.65 años	Media= 3.50 años
Nivel de puesto	75% Operativo 21% Mandos medios 4% Ejecutivo (Directivo)	71.2% Operativo 21.2% Mandos medios 7.7% Ejecutivo (Directivo)	79.2% Operativo 20.8% Mandos medios
Sector de la organización	50% Oficinas de Gobierno 21% Sector educativo 20% Sector servicios 6% Otro 3% Sector Manufacturero	51.9% Oficinas de Gobierno 19.2% Sector educativo 17.3% Sector servicios 7.7% Otro 3.8% Sector Manufacturero	47.9% Oficinas de Gobierno 22.9% Sector educativo 22.9% Sector servicios 4.2% Otro 2.1% Sector Manufacturero

Variable clasificatoria	Perfil de la muestra (n=100)	Masculino (n=52)	Femenino (n=48)
Tipo de contrato	11% Obra o tiempo determinado 77% Tiempo indeterminado 2% Temporada 10% Otro	17.3% Obra o tiempo determinado 69.2% Tiempo indeterminado 1.9% Temporada 11.5% Otro	4.2% Obra o tiempo determinado 85.4% Tiempo indeterminado 2.1% Temporada 8.3% Otro
Ascensos en el trabajo actual	Media= 0.66 ascensos	Media= 0.88 ascensos	Media= 0.42 ascensos
Ascensos en la vida	Media= 2.31 ascensos	Media= 3.17 ascensos	Media= 1.38 ascensos
Hay personas a su cargo	28% Si (Media= 1.59 personas) 72% No	30.8% Si (Media= 2 personas) 69.2% No	25% Si (Media= 1.15 personas) 75% No
Tipo de contacto con usuarios	45% Directo 26% Indirecto 29% Ninguno	50% Directo 23.1% Indirecto 26.9% Ninguno	39.6% Directo 29.2% Indirecto 31.3% Ninguno
Número de usuarios atendidos por jornada laboral	Media= 14.59 usuarios	Media= 13.10 usuarios	Media= 16.21 usuarios
Tamaño de la organización	4% Micro 9% Pequeña 31% Mediana 56% Grande	3.8% Micro 9.6% Pequeña 30.8% Mediana 55.8% Grande	4.2% Micro 8.3% Pequeña 31.3% Mediana 56.3% Grande
Tipo de organización	53% Pública 47% Privada	55.8% Pública 44.2% Privada	50% Pública 50% Privada
Transporte propio	39% Si 61% No	48.1% Si 51.9% No	29.2% Si 70.8% No
Minutos de traslado	Media= 41.50 minutos	Media= 39.23 minutos	Media= 43.96 minutos
Horas de trabajo al día	Media= 8.51 horas	Media= 8.44 horas	Media= 8.58 horas
Horas extras de trabajo al día	Media= 0.61 horas	Media= 0.37 horas	Media= 0.88 horas
Horas de sueño	Media= 6.65 horas	Media= 6.77 horas	Media= 6.52 horas

## 6.2 Confiabilidad de los instrumentos de medición

### Confiabilidad de la Escala Mexicana de Clima Organizacional

Se estimó el Alpha de Cronbach para determinar la confiabilidad de la EMCO, el análisis se realizó en los ocho factores correspondientes a la escala. Conforme a los resultados presentados en la Tabla 11, el factor que presentó el Alpha de Cronbach más débil fue el F4 Unión y apoyo entre compañeros ( $\alpha=.729$ ); el factor que presentó el Alpha de Cronbach más fuerte fue el F7 Motivación y esfuerzo ( $\alpha=.854$ ). En total la escala presentó un Alpha de Cronbach de .948 y no fue necesario eliminar ningún reactivo.

Tabla 11

*Factores y reactivos de la EMCO*

Grupo de factores	Factores	Reactivos	Reactivos positivos	Reactivos negativos	Total	Alpha inicial	Reactivos eliminados en la validez factorial	Total de reactivos eliminados	Reactivos finales	Total	Alpha final
G1. Factores del Sistema Individual	F1. Satisfacción con el trabajo.	+6, +12, -14, +17	3	1	4	.802	-	0	6, 12, 14, 17	4	.802
	F2. Autonomía en el trabajo.	+5, +7, +10	3	0	3	.732	-	0	5, 7, 10	3	.732
	G1. Sistema Individual.	+5, +6, +7, +10, +12, -14, +17	6	1	7	.840	-	0	5, 6, 7, 10, 12, 14, 17	7	.840
G2. Factores del Sistema Interpersonal	F3. Relaciones sociales.	+18, +23, +24	3	0	3	.791	-	0	18, 23, 24	3	.791
	F4. Unión y apoyo entre compañeros.	+1, +8, +21, +28	4	0	4	.729	-	0	1, 8, 21, 28	4	.729
	G2. Sistema Interpersonal.	+1, +8, +18, +21, +23, +24, +28	7	0	7	.849	-	0	1, 8, 18, 21, 23, 24, 28	7	.849
G3. Factores del Sistema Organizacional	F5. Consideración de directivos.	+2, +4, -15, +20, -29	3	2	5	.822	-	0	2, 4, 15, 20, 29	5	.822
	F6. Beneficios y recompensas.	+3, +16, +26, +27	4	0	4	.851	-	0	3, 16, 26, 27	4	.851
	F7. Motivación y esfuerzo.	+9, +11, +22	3	0	3	.854	-	0	9, 11, 22	3	.854
	F8. Liderazgo de Directivos.	+13, -19, +25	2	1	3	.754	-	0	13, 19, 25	3	.754
	G3. Sistema Organizacional.	+2, +3, +4, +9, +11, +13, -15, +16, -19, +20, +22, +25, +26, +27, -29	12	3	15	.910	-	0	2, 3, 4, 9, 11, 13, 15, 16, 19, 20, 22, 25, 26, 27, 29	15	.910
EMCO (global)	Escala Mexicana de Clima Organizacional	+5, +6, +7, +10, +12, -14, +17, +1, +8,	25	4	29	.948	-	0	5, 6, 7, 10, 12, 14, 17, 1, 8, 18, 21, 23,	29	.948

Grupo de factores	Factores	Reactivos	Reactivos positivos	Reactivos negativos	Total	Alpha inicial	Reactivos eliminados en la validez factorial	Total de reactivos eliminados	Reactivos finales	Total	Alpha final
		+18, +21, +23, +24, +28, +2, +3, +4, +9, +11, +13, -15, +16, -19, +20, +22, +25, +26, +27, -29							24, 28, 2, 3, 4, 9, 11, 13, 15, 16, 19, 20, 22, 25, 26, 27, 29		

## **Confiabilidad de la Escala Demanda-Control-Apoyo**

Se estimó el Alpha de Cronbach para determinar la confiabilidad de la EDCA, el análisis se realizó en los ocho factores correspondientes a la escala. Conforme a los resultados presentados en la Tabla 12, el factor que presentó el Alpha de Cronbach más débil fue el F4 Demandas psicológicas en el trabajo ( $\alpha=.553$ ), se eliminaron los reactivos 8 y 13 porque no discriminaban correctamente, el F4 mejoró en su Alpha ( $\alpha=.729$ ); el factor que presentó el Alpha de Cronbach más fuerte fue el F2 Autoridad de decisión en el trabajo ( $\alpha=.903$ ). En total la escala presentó un Alpha de Cronbach de .900 y con la eliminación de los dos reactivos que no discriminaban correctamente, la escala se conformó de 78 reactivos y un Alpha de Cronbach de .911.



Tabla 12

*Factores y reactivos de la EDCA*

Grupo de factores	Factores	Reactivos	Reactivos positivos	Reactivos negativos	Total	Alpha inicial	Reactivos eliminados en la validez factorial	Total de reactivos eliminados	Reactivos finales	Total	Alpha final
G1. Control sobre el trabajo	F1. Uso de habilidades en el trabajo.	+7, +12, +9, +11, +43, +20, +36, +10, -44, -51	8	2	10	.867	-	0	7, 12, 9, 11, 43, 20, 36, 10, 44, 51	10	.867
	F2. Autoridad de decisión en el trabajo.	+58, +26, +49, +19, -64, -14, +41, +47, +37, +74	8	2	10	.903	-	0	58, 26, 49, 19, 64, 14, 41, 47, 37, 74	10	.903
	F3. Control de procesos laborales.	+30, +63, +76, -68, +1, +42, +50, +48, -24, -52	7	3	10	.862	-	0	30, 63, 76, 68, 1, 42, 50, 48, 24, 52	10	.862
G2. Demandas laborales	F4. Demandas psicológicas en el trabajo.	+23, +80, +32, +55, -13, +78, +65, +61, +22, +8	9	1	10	.553	8, 13	2	23, 80, 32, 55, 78, 65, 61, 22	8	.729
	F5. Demandas físicas en el trabajo.	+54, +77, +72, -75, -35, -39, -60, -56, +33, +25	5	5	10	.783	-	0	54, 77, 72, 75, 35, 39, 60, 56, 33, 25	10	.783
G3. Apoyo social	F6. Apoyo social de compañeros en el trabajo.	+27, +70, +71, -67, -62, +53, +57, +59, +2, -4	7	3	10	.884	-	0	27, 70, 71, 67, 62, 53, 57, 59, 2, 4	10	.884
	F7. Apoyo social del supervisor.	+40, +69, +16, -17, -3, +6, +31, +5, +45, -66	7	3	10	.885	-	0	40, 69, 16, 17, 3, 6, 31, 5, 45, 66	10	.885
G4. Inseguridad laboral	F8. Inseguridad laboral.	-38, -34, +46, +29, +79, -73, -18, -21, +15, +28	5	5	10	.820	-	0	38, 34, 46, 29, 79, 73, 18, 21, 15, 28	10	.820
<b>Total</b>	<b>8</b>	<b>80</b>	<b>56</b>	<b>24</b>	<b>80</b>	<b>.900</b>	<b>8, 13</b>	<b>2</b>	<b>78</b>	<b>78</b>	<b>.911</b>

## **Confiabilidad del Cuestionario Job Descriptive Index**

Se estimó el Alpha de Cronbach para determinar la confiabilidad del JDI, el análisis se realizó en los seis factores correspondientes a la escala. Conforme a los resultados presentados en la Tabla 13, el factor que presentó el Alpha de Cronbach más débil fue el F2 Satisfacción con el trabajo actual ( $\alpha=-.433$ ), se eliminaron los reactivos 23, 25, 26 y 27 porque no discriminaban correctamente, el F2 mejoró en su Alpha ( $\alpha=.827$ ); el factor que presentó el Alpha de Cronbach más fuerte fue el F6 Satisfacción con el trabajo en general ( $\alpha=.912$ ). En total el cuestionario presentó un Alpha de Cronbach de .906 y con la eliminación de los cuatro reactivos que no discriminaban correctamente, la escala se conformó de 86 reactivos y un Alpha de Cronbach de .936.

Tabla 13

*Factores y reactivos de la Escala JDI.*

Factores	Reactivos	Reactivos positivos	Reactivos negativos	Total	Alpha inicial	Reactivos eliminados en la validez factorial	Total de Reactivos eliminados	Reactivos finales	Total	Alpha final
F1. Satisfacción con el trabajo actual.	+1, -2, +3, -4, +5, +6, +7, -8, +9, +10, -11, +12, +13, -14, -15, -16, -17, +18	10	8	18	.785	-	0	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18	18	.785
F2. Satisfacción con el salario actual	+19, +20, -21, -22, -23, -24, +25, -26, +27	4	5	9	-.433	23, 25, 26, 27	4	19, 20, 21, 22, 24	5	.827
F3. Satisfacción con las oportunidades de promoción.	+28, -29, +30, -31, +32, -33, -34, +35, +36,	5	4	9	.825	-	0	28, 29, 30, 31, 32, 33, 34, 35, 36	9	.825
F4. Satisfacción con la supervisión en el trabajo actual.	+37, -38, -39, +40, +41, +42, +43, -44, -45, +46, -47, -48, +49, -50, +51, +52, +53, -54	10	8	18	.784	-	0	37, 38, 39, 40, 41, 42, 43, 44, 45, 46, 47, 48, 49, 50, 51, 52, 53, 54	18	.784
F5. Satisfacción con compañeros de trabajo.	+55, -56, -57, +58, -59, +60, +61, +62, -63, -64, +65, -66, -67, -68, +69, -70, +71, -72	8	10	18	.902	-	0	55, 56, 57, 58, 59, 60, 61, 62, 63, 64, 65, 66, 67, 68, 69, 70, 71, 72	18	.902
F6. Satisfacción con el trabajo en general.	+73, -74, +75, -76, +77, -78, +79, -80, +81, +82, +83, -84, +85, -86, +87, -88, +89, -90	10	8	18	.912	-	0	73, 74, 75, 76, 77, 78, 79, 80, 81, 82, 83, 84, 85, 86, 87, 88, 89, 90	18	.912
TOTAL	90	47	43	90	.906	23, 25, 26, 27	4	86	86	.936

### **6.3 Resultados descriptivos por variable**

#### **Estadísticas descriptivas del clima organizacional**

Las medidas de tendencia central de los factores de la EMCO se presentan en la Tabla 14, el rango teórico de las medias fue de 1 a 5; los puntajes más elevados los obtuvieron los factores F5 Consideración de directivos ( $\bar{x}=4.14$ ), F4 Unión y apoyo entre compañeros ( $\bar{x}=3.92$ ) y F7 Motivación y esfuerzo ( $\bar{x}=3.91$ ).

Los factores que reportaron puntajes medios son F8 Liderazgo de directivos ( $\bar{x}=3.88$ ), F3 Relaciones sociales ( $\bar{x}=3.86$ ), F1 Satisfacción con el trabajo ( $\bar{x}=3.68$ ) y F2 Autonomía en el trabajo ( $\bar{x}=3.47$ ). Finalmente, el factor con el puntaje más bajo fue el F6 Beneficios y recompensas ( $\bar{x}=3.07$ ).

Tabla 14

*Estadísticas descriptivas del clima organizacional*

Factores de clima organizacional	Media	Desviación estándar	Mínimo	Máximo
F1 Satisfacción con el trabajo	3.68	0.73	2.00	5.00
F2 Autonomía en el trabajo	3.47	0.79	1.00	5.00
F3 Relaciones sociales	3.86	0.79	1.00	5.00
F4 Unión y apoyo entre compañeros	3.92	0.70	1.50	5.00
F5 Consideración de directivos	4.14	0.73	2.40	5.00
F6 Beneficios y recompensas	3.07	1.00	1.00	5.00
F7 Motivación y esfuerzo	3.91	0.77	2.00	5.00
F8 Liderazgo de directivos	3.88	0.82	1.33	5.00
G1 Sistema Individual	3.59	0.68	2.29	5.00
G2 Sistema Interpersonal	3.00	0.57	1.70	4.00
G3 Sistema Organizacional	3.76	0.68	2.27	4.87

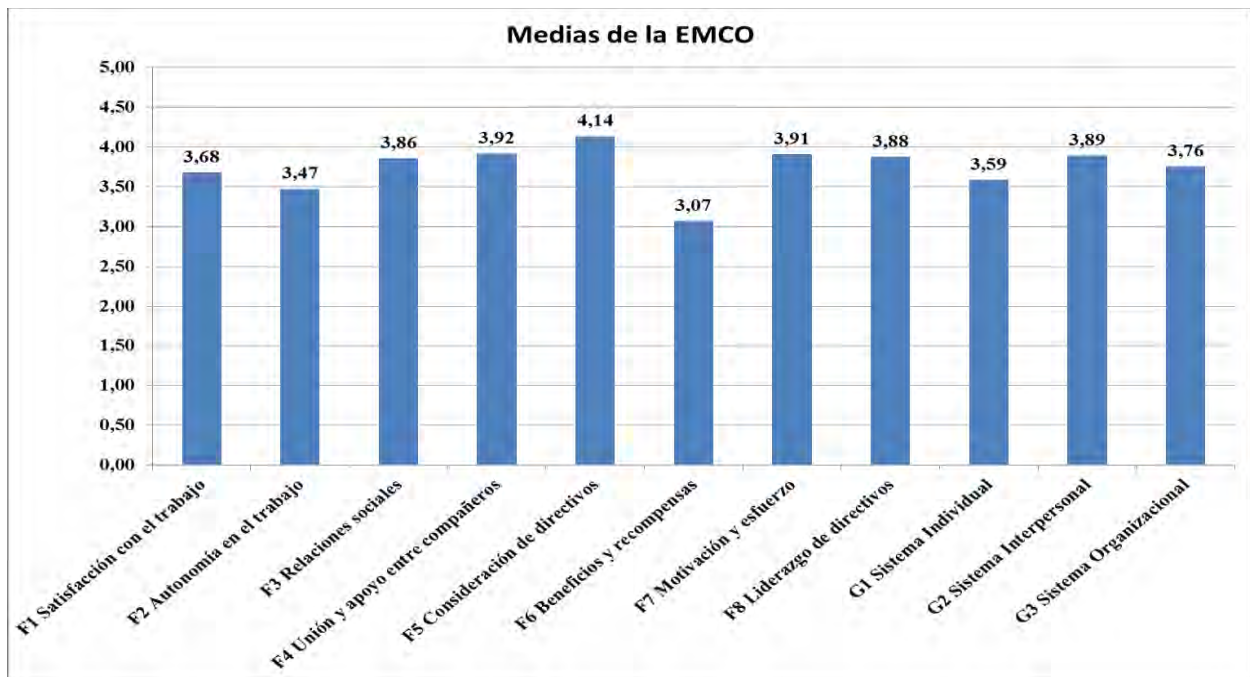


Figura 2. Estadísticas descriptivas del clima organizacional. Fuente elaboración propia.

## **Estadísticas descriptivas de estrés laboral**

Las medidas de tendencia central de los factores de la EDCA se presentan en la Tabla 15, el rango teórico de las medias fue de 1 a 4; los puntajes más elevados los obtuvieron los factores F1 Uso de habilidades en el trabajo ( $\bar{x}=3.15$ ), F6 Apoyo social de compañeros en el trabajo ( $\bar{x}=3.15$ ) y F7 Apoyo social del supervisor ( $\bar{x}=3.14$ ).

Los factores que reportaron puntajes medios son F4 Demandas psicológicas en el trabajo ( $\bar{x}=3.08$ ), F3 Control de procesos laborales ( $\bar{x}=3.06$ ) y F2 Autoridad de decisión ( $\bar{x}=3.00$ ). Finalmente, los factores con el puntaje más bajo fueron el F8 Inseguridad laboral ( $\bar{x}=2.04$ ) y F5 Demandas físicas en el trabajo ( $\bar{x}=1.91$ ).

Tabla 15

*Estadísticas descriptivas del estrés laboral*

Factores de estrés laboral	Media	Desviación estándar	Mínimo	Máximo
F1 Uso de habilidades en el trabajo	3.15	0.53	1.60	4.00
F2 Autoridad de decisión en el trabajo	3.00	0.57	1.70	4.00
F3 Control de procesos laborales	3.05	0.53	1.80	4.00
F4 Demandas psicológicas en el trabajo	3.08	0.45	1.50	3.88
F5 Demandas físicas en el trabajo	1.91	0.48	1.00	2.70
F6 Apoyo social de compañeros en el trabajo	3.15	0.52	1.50	4.00
F7 Apoyo social del supervisor	3.14	0.52	1.60	4.00
F8 Inseguridad laboral	2.04	0.52	1.00	3.50
G1 Control sobre el trabajo	3.07	0.51	1.87	4.00
G2 Demandas laborales	2.50	0.27	1.75	3.09
Índice de tensión Laboral	0.83	0.15	0.47	1.27

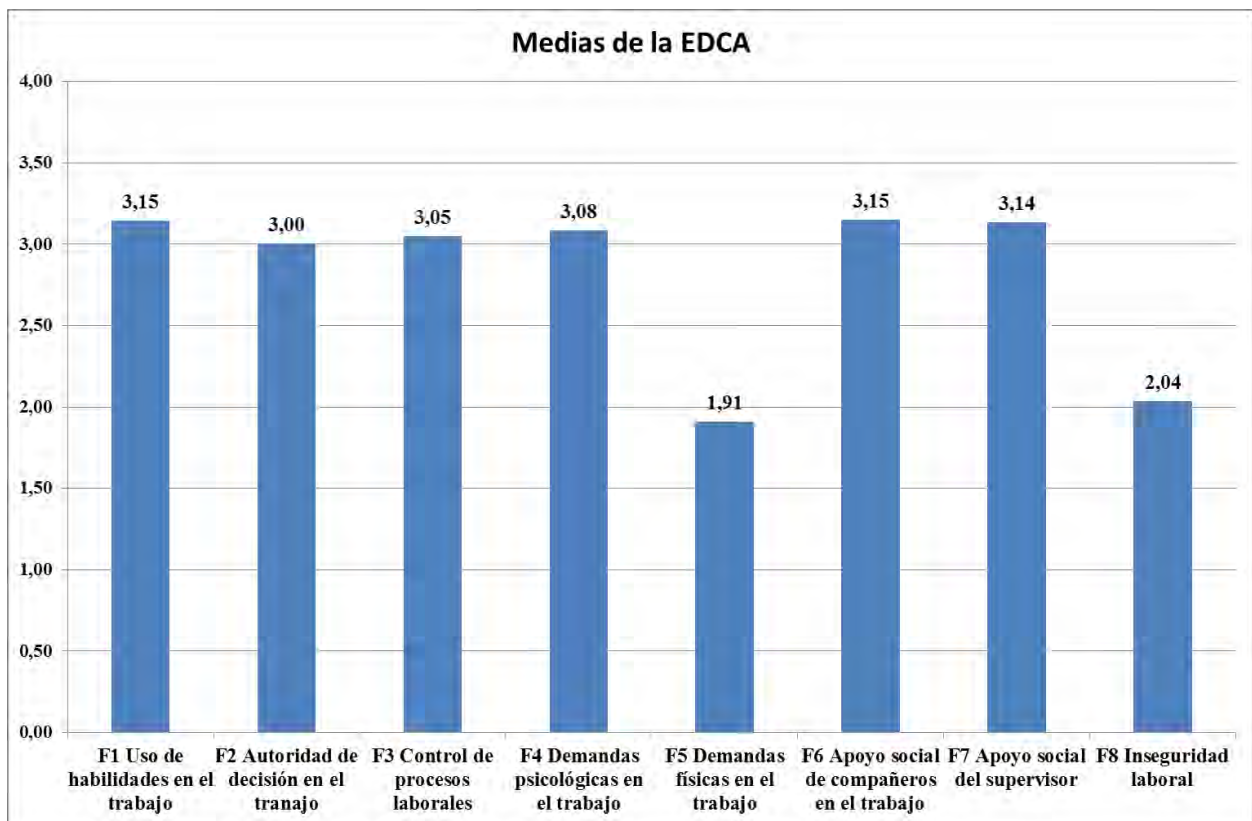


Figura 3. Estadísticas descriptivas del estrés laboral. Fuente elaboración propia.

## **Estadísticas descriptivas de satisfacción laboral**

Las medidas de tendencia central de los factores del JDI se presentan en la Tabla 16, el rango teórico de las medias fue de 0 a 54; los puntajes más elevados los obtuvieron los factores F6 Satisfacción con el trabajo en general ( $\bar{x}=43.35$ ), F4 Satisfacción con la supervisión en el trabajo actual ( $\bar{x}=41.79$ ) y F5 Satisfacción con compañeros de trabajo ( $\bar{x}=41.05$ ). Los factores que reportaron puntajes medios son F1 Satisfacción con el trabajo actual ( $\bar{x}=37.53$ ) y F3 Satisfacción con las oportunidades de promoción ( $\bar{x}=26.16$ ). Finalmente, el factor con el puntaje más bajo fue el F2 Satisfacción con el salario ( $\bar{x}=19.72$ ).



Tabla 16

*Estadísticas descriptivas de satisfacción laboral*

Factores de satisfacción laboral	Media	Desviación estándar	Mínimo	Máximo
F1 Satisfacción con el trabajo actual	37.53	10.16	12.00	54.00
F2 Satisfacción con el salario	19.72	10.24	0.00	30.00
F3 Satisfacción con las oportunidades de promoción	26.16	15.37	0.00	54.00
F4 Satisfacción con la supervisión en el trabajo actual	41.79	9.62	9.00	54.00
F5 Satisfacción con compañeros de trabajo	41.05	12.64	6.00	54.00
F6 Satisfacción con el trabajo en general	43.35	11.40	3.00	54.00

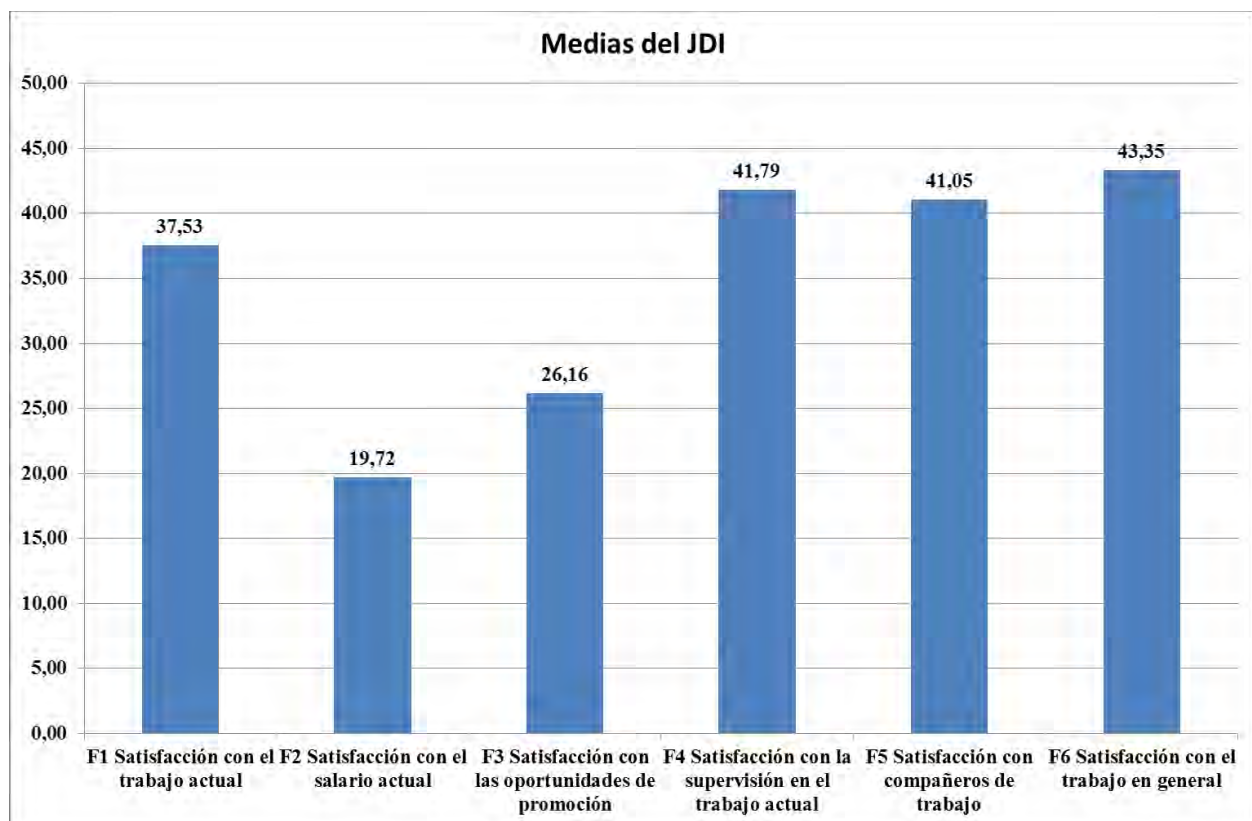


Figura 4. Estadísticas descriptivas de la satisfacción laboral. Fuente elaboración propia.

## Estadísticas descriptivas de trastornos psicosomáticos.

Conforme a los resultados obtenidos sobre los trastornos psicosomáticos, los porcentajes más elevados se encuentran dentro de los Trastornos gastrointestinales, destacando Úlcera péptica (gástrica o duodenal) con un 16%, Síndrome de colon irritable con un 17% y Colitis con un 25%; en los Trastornos dermatológicos destacan el Acné con un 17% y el Prurito (comezón) con un 18%; finalmente en los Trastornos cardiovasculares destacan las Cefaleas migrañosas con un 18% y en los Trastornos musculares destacan los Tics nerviosos con un 24%. Los resultados del resto de los trastornos psicosomáticos se presentan en la Tabla 17.

Tabla 17

### Estadísticas descriptivas de los trastornos psicosomáticos

Trastorno psicosomático	Categoría	Si (%)	No (%)	Total (%)
Trastornos cardiovasculares	Enfermedad coronaria (angina de pecho, infarto al miocardio)	2	98	100
	Cefaleas migrañosas	18	82	100
	Taquicardia	5	95	100
	Arritmias cardíacas	4	96	100
	Enfermedad de Raynaud	0	100	100
	Hipertensión arterial	4	96	100
Trastornos respiratorios	Síndrome de hiperventilación	4	96	100
	Alergias respiratorias	14	86	100
	Alteraciones respiratorias	5	95	100
	Asma bronquial	6	94	100
Trastornos gastrointestinales	Dispepsia funcional	7	93	100
	Úlcera péptica (gástrica o duodenal)	16	84	100
	Síndrome de colon irritable	17	83	100
	Colitis	25	75	100
Trastornos musculares	Contracturas	11	89	100
	Tics nerviosos	24	76	100
	Cefaleas tensionales	11	89	100
	Alteraciones de reflejos musculares	5	95	100
	Lumbalgias	9	91	100
	Temblores	7	93	100
Trastornos dermatológicos	Acné	17	83	100
	Eccema	7	93	100
	Prurito (comezón)	18	82	100
	Psoriasis	0	100	100
Trastornos endócrinos	Síndrome de Cushing	2	98	100

Trastorno psicossomático	Categoría	Si (%)	No (%)	Total (%)
	Hipotiroidismo	1	99	100
	Hipertiroidismo	0	100	100
Trastornos sexuales	Vaginismo	1	99	100
	Impotencia sexual	1	99	100
	Coito doloroso	0	100	100
	Eyaculación precoz	0	100	100
	Disminución del deseo sexual	4	96	100
Trastornos inmunológicos	Inhibición del sistema inmunológico	2	98	100

### Estadísticas descriptivas de los síntomas psicossomáticos

Conforme a los resultados obtenidos sobre los síntomas psicossomáticos, los porcentajes más elevados se encuentran dentro de los Síntomas musculares, destacando el Dolor de espalda con un 59%, Dolor de hombros con un 57%, Dolor de cuello con un 50% y Dolor muscular con un 49%; en los Síntomas del sueño destacan el Insomnio con un 45% y los Problemas para dormir con un 41%; en los Síntomas del Sistema Nervioso Central destacan la Tensión con un 61% y la Fatiga con un 45%; finalmente en los Síntomas Cardiovasculares destaca el Agotamiento con un 48% y en los Síntomas gastrointestinales destaca el Dolor de estómago con un 46%. Los resultados del resto de los síntomas psicossomáticos se presentan en la Tabla 18.

Tabla 18

### Estadísticas descriptivas de los síntomas psicossomáticos

Síntomas psicossomáticos	Categoría	Si (%)	No (%)	Total (%)
Síntomas cardiovasculares	Dolor precordial	5	95	100
	Dolor de pecho	13	87	100
	Pérdida de vitalidad	12	88	100
	Agotamiento	48	52	100
Síntomas respiratorios	Dificultades para respirar	11	89	100
	Opresión de pecho	8	92	100
Síntomas gastrointestinales	Acidez estomacal	37	63	100
	Dolor de estómago	46	54	100
	Estreñimiento	21	79	100
	Gastritis	39	61	100
Síntomas musculares	Dolor de espalda	59	41	100

Síntomas psicosomáticos	Categoría	Si (%)	No (%)	Total (%)
Síntomas psicosomáticos	Dolor abdominal	31	69	100
	Dolor de hombros	57	43	100
	Dolor de rodillas	29	71	100
	Dolor de cuello	50	50	100
	Dolor de cadera	24	76	100
	Dolor muscular	49	51	100
Síntomas del estado de animo	Falta de motivación	30	70	100
	Ansiedad	34	66	100
	Apatía	19	81	100
	Depresión	11	89	100
	Irritabilidad	29	71	100
Síntomas del sueño	Insomnio	45	55	100
	Problemas para dormir	41	59	100
	Sueño retrasado	32	68	100
	Pesadillas	3	97	100
Síntomas del Sistema Nervioso Central	Dificultades para recordar	33	67	100
	Tensión	61	39	100
	Dificultades para concentrarse	33	67	100
	Desgaste mental	31	69	100
	Fatiga	45	55	100
Síntomas alimenticios	Disminución de peso	18	82	100
	Exceso de apetito	21	79	100
	Aumento de peso	30	70	100
	Falta de apetito	10	90	100

## 6.4 Correlaciones entre variables

### Relación del clima organizacional con la satisfacción laboral.

Conforme a la estimación del coeficiente de correlación de Pearson para los factores de la EMCO y el JDI (Tabla 19) empleados para la medición del clima organizacional y la satisfacción laboral, respectivamente, se identificaron correlaciones estadísticamente significativas entre los siguientes factores.

Respecto al F1 Satisfacción con el trabajo, se asocia positivamente con el F1 Satisfacción con el trabajo actual ( $r=.526$ ;  $p\leq.01$ ), F3 Satisfacción con las oportunidades de promoción ( $r=.227$ ;  $p\leq.05$ ), F4 Satisfacción con la supervisión en el trabajo actual ( $r=.402$ ;  $p\leq.01$ ), F5 Satisfacción con compañeros de trabajo ( $r=.390$ ;  $p\leq.01$ ) y F6 Satisfacción con el trabajo en general ( $r=.304$ ;  $p\leq.01$ ).

Respecto al F2 Autonomía en el trabajo, se asocia positivamente con el F1 Satisfacción con el trabajo actual ( $r=.479$ ;  $p\leq.01$ ), F2 Satisfacción con el salario ( $r=.260$ ;  $p\leq.01$ ), F4 Satisfacción con la supervisión en el trabajo actual ( $r=.378$ ;  $p\leq.01$ ), F5 Satisfacción con compañeros de trabajo ( $r=.270$ ;  $p\leq.01$ ) y F6 Satisfacción con el trabajo en general ( $r=.264$ ;  $p\leq.01$ ).

Respecto al F3 Relaciones sociales, se asocia positivamente con el F1 Satisfacción con el trabajo actual ( $r=.341$ ;  $p\leq.01$ ), F2 Satisfacción con el salario ( $r=.392$ ;  $p\leq.01$ ), F4 Satisfacción con la supervisión en el trabajo actual ( $r=.382$ ;  $p\leq.01$ ), F5 Satisfacción con compañeros de trabajo ( $r=.419$ ;  $p\leq.01$ ) y F6 Satisfacción con el trabajo en general ( $r=.309$ ;  $p\leq.01$ ).

Respecto al F4 Unión y apoyo entre compañeros, se asocia positivamente con el F1 Satisfacción con el trabajo actual ( $r=.490$ ;  $p\leq.01$ ), F2 Satisfacción con el salario ( $r=.234$ ;  $p\leq.05$ ), F4 Satisfacción con la supervisión en el trabajo actual ( $r=.369$ ;  $p\leq.01$ ), F5 Satisfacción con compañeros de trabajo ( $r=.311$ ;  $p\leq.01$ ) y F6 Satisfacción con el trabajo en general ( $r=.299$ ;  $p\leq.01$ ).

Respecto al F5 Consideración de directivos, se asocia positivamente con el F1 Satisfacción con el trabajo actual ( $r=.498$ ;  $p\leq.01$ ), F2 Satisfacción con el salario ( $r=.213$ ;  $p\leq.05$ ), F4 Satisfacción con la supervisión en el trabajo actual ( $r=.576$ ;  $p\leq.01$ ), F5 Satisfacción con compañeros de trabajo ( $r=.274$ ;  $p\leq.01$ ) y F6 Satisfacción con el trabajo en general ( $r=.266$ ;  $p\leq.01$ ).

Respecto al F6 Beneficios y recompensas, se asocia positivamente con el F1 Satisfacción con el trabajo actual ( $r=.365$ ;  $p\leq.01$ ), F2 Satisfacción con el salario ( $r=.411$ ;  $p\leq.01$ ), F3 Satisfacción con las oportunidades de promoción ( $r=.369$ ;  $p\leq.01$ ), F4 Satisfacción con la supervisión en el trabajo actual ( $r=.379$ ;  $p\leq.01$ ), F5 Satisfacción con compañeros de trabajo ( $r=.317$ ;  $p\leq.01$ ) y F6 Satisfacción con el trabajo en general ( $r=.320$ ;  $p\leq.01$ ).

Respecto al F7 Motivación y esfuerzo, se asocia positivamente con el F1 Satisfacción con el trabajo actual ( $r=.484$ ;  $p\leq.01$ ), F4 Satisfacción con la supervisión en el trabajo actual ( $r=.361$ ;  $p\leq.01$ ), F5 Satisfacción con compañeros de trabajo ( $r=.403$ ;  $p\leq.01$ ) y F6 Satisfacción con el trabajo en general ( $r=.303$ ;  $p\leq.01$ ).

Respecto al F8 Liderazgo de directivos, se asocia positivamente con el F1 Satisfacción con el trabajo actual ( $r=.485$ ;  $p\leq.01$ ), F2 Satisfacción con el salario ( $r=.272$ ;  $p\leq.01$ ), F4 Satisfacción con la supervisión en el trabajo actual ( $r=.506$ ;  $p\leq.01$ ), F5 Satisfacción con compañeros de trabajo ( $r=.411$ ;  $p\leq.01$ ) y F6 Satisfacción con el trabajo en general ( $r=.368$ ;  $p\leq.01$ ).

Tabla 19

Relación entre los factores de la EMCO y el JDI

Clima organizacional	Satisfacción laboral					
	F1 Satisfacción con el trabajo actual	F2 Satisfacción con el salario	F3 Satisfacción con las oportunidades de promoción	F4 Satisfacción con la supervisión en el trabajo actual	F5 Satisfacción con compañeros de trabajo	F6 Satisfacción con el trabajo en general
F1 Satisfacción con el trabajo	.526**		.227*	.402**	.390**	.304**
F2 Autonomía en el trabajo	.479**	.260**		.378**	.270**	.264**
F3 Relaciones sociales	.341**	.392**		.382**	.419**	.309**
F4 Unión y apoyo entre compañeros	.490**	.234*		.369**	.311**	.299**
F5 Consideración de directivos	.498**	.213*		.576**	.274**	.266**
F6 Beneficios y recompensas	.365**	.411**	.369**	.379**	.317**	.320**
F7 Motivación y esfuerzo	.484**			.361**	.403**	.303**
F8 Liderazgo de directivos	.485**	.272**		.506**	.411**	.368**
G1 Sistema Individual	.565**	.238*		.438**	.376**	.320**
G2 Sistema Interpersonal	.654**	.362**		.436**	.209*	.451**
G3 Sistema Organizacional	.547**	.342**	.262**	.558**	.413**	.378**

Nota: \* $p\leq.05$ ; \*\* $p\leq.01$ . Fuente elaboración propia.

Correlaciones fuertes (-1.0 a -0.5 o 0.5 a 1).

Correlaciones moderadas (-0.5 a -0.3 o 0.3 a 0.5).

Correlaciones débiles (-0.3 a -0.1 o 0.1 a 0.3).

## **Relación del estrés laboral con la satisfacción laboral**

Conforme a la estimación del coeficiente de correlación de Pearson para los factores de la EDCA y el JDI (Tabla 20) empleados para la medición del estrés laboral y la satisfacción laboral, respectivamente, se identificaron correlaciones estadísticamente significativas entre los siguientes factores.

Respecto al F1 Uso de habilidades en el trabajo, se asocia positivamente con el F1 Satisfacción con el trabajo actual ( $r=.622$ ;  $p\leq.01$ ), F2 Satisfacción con el salario ( $r=.322$ ;  $p\leq.01$ ), F4 Satisfacción con la supervisión en el trabajo actual ( $r=.473$ ;  $p\leq.01$ ), y F6 Satisfacción con el trabajo en general ( $r=.433$ ;  $p\leq.01$ ).

Respecto al F2 Autoridad de decisión en el trabajo, se asocia positivamente con el F1 Satisfacción con el trabajo actual ( $r=.654$ ;  $p\leq.01$ ), F2 Satisfacción con el salario ( $r=.362$ ;  $p\leq.01$ ), F4 Satisfacción con la supervisión en el trabajo actual ( $r=.436$ ;  $p\leq.01$ ), F5 Satisfacción con compañeros de trabajo ( $r=.209$ ;  $p\leq.05$ ) y F6 Satisfacción con el trabajo en general ( $r=.451$ ;  $p\leq.01$ ).

Respecto al F3 Control de procesos laborales, se asocia positivamente con el F1 Satisfacción con el trabajo actual ( $r=.697$ ;  $p\leq.01$ ), F2 Satisfacción con el salario ( $r=.349$ ;  $p\leq.01$ ), F3 Satisfacción con las oportunidades de promoción ( $r=.205$ ;  $p\leq.05$ ), F4 Satisfacción con la supervisión en el trabajo actual ( $r=.516$ ;  $p\leq.01$ ), F5 Satisfacción con compañeros de trabajo ( $r=.381$ ;  $p\leq.01$ ) y F6 Satisfacción con el trabajo en general ( $r=.485$ ;  $p\leq.01$ ).

Respecto al F4 Demandas psicológicas en el trabajo, se asocia positivamente con el F1 Satisfacción con el trabajo actual ( $r=.485$ ;  $p\leq.01$ ), F2 Satisfacción con el salario ( $r=.334$ ;  $p\leq.01$ ), F3 Satisfacción con las oportunidades de promoción ( $r=.266$ ;  $p\leq.01$ ) F4 Satisfacción con la supervisión en el trabajo actual ( $r=.474$ ;  $p\leq.01$ ), F5 Satisfacción con compañeros de trabajo ( $r=.311$ ;  $p\leq.01$ ) y F6 Satisfacción con el trabajo en general ( $r=.472$ ;  $p\leq.01$ ).

Respecto al F5 Demandas físicas en el trabajo, se asocia negativamente con el F1 Satisfacción con el trabajo actual ( $r=-.210$ ;  $p\leq.05$ ), F2 Satisfacción con el salario ( $r=-.348$ ;  $p\leq.01$ ), F3 Satisfacción con las oportunidades de promoción ( $r=-.260$ ;  $p\leq.01$ ), F4 Satisfacción con la supervisión en el trabajo actual ( $r=-.294$ ;  $p\leq.01$ ), F5 Satisfacción con compañeros de trabajo ( $r=-.374$ ;  $p\leq.01$ ) y F6 Satisfacción con el trabajo en general ( $r=-.298$ ;  $p\leq.01$ ).

Respecto al F6 Apoyo social de compañeros en el trabajo, se asocia positivamente con el F1 Satisfacción con el trabajo actual ( $r=.436$ ;  $p\leq.01$ ), F2 Satisfacción con el salario ( $r=.486$ ;  $p\leq.01$ ), F3 Satisfacción con las oportunidades de promoción ( $r=.301$ ;  $p\leq.01$ ), F4 Satisfacción con la supervisión en el trabajo actual ( $r=.484$ ;  $p\leq.01$ ), F5 Satisfacción con compañeros de trabajo ( $r=.550$ ;  $p\leq.01$ ) y F6 Satisfacción con el trabajo en general ( $r=.424$ ;  $p\leq.01$ ).

Respecto al F7 Apoyo social del supervisor, se asocia positivamente con el F1 Satisfacción con el trabajo actual ( $r=.456$ ;  $p\leq.01$ ), F2 Satisfacción con el salario ( $r=.400$ ;  $p\leq.01$ ), F3 Satisfacción con las oportunidades de promoción ( $r=.232$ ;  $p\leq.05$ ), F4 Satisfacción con la supervisión en el trabajo actual ( $r=.529$ ;  $p\leq.01$ ), F5 Satisfacción con compañeros de trabajo ( $r=.392$ ;  $p\leq.01$ ) y F6 Satisfacción con el trabajo en general ( $r=.358$ ;  $p\leq.01$ ).

Respecto al F8 Inseguridad laboral, se asocia negativamente con el F1 Satisfacción con el trabajo actual ( $r=-.361$ ;  $p\leq.01$ ), F2 Satisfacción con el salario ( $r=-.215$ ;  $p\leq.05$ ), F3 Satisfacción con las oportunidades de promoción ( $r=-.338$ ;  $p\leq.01$ ), F4 Satisfacción con la supervisión en el trabajo actual ( $r=-.305$ ;  $p\leq.01$ ) y F5 Satisfacción con compañeros de trabajo ( $r=-.217$ ;  $p\leq.05$ ).



Tabla 20

*Relación entre los factores de la EDCA y el JDI*

Estrés laboral	Satisfacción laboral					
	F1 Satisfacción con el trabajo actual	F2 Satisfacción con el salario	F3 Satisfacción con las oportunidades de promoción	F4 Satisfacción con la supervisión en el trabajo actual	F5 Satisfacción con compañeros de trabajo	F6 Satisfacción con el trabajo en general
F1 Uso de habilidades en el trabajo	.622**	.322**		.473**		.433**
F2 Autoridad de decisión en el trabajo	.654**	.362**		.436**	.209*	.451**
F3 Control de procesos laborales	.697**	.349**	.205*	.516**	.381**	.485**
F4 Demandas psicológicas en el trabajo	.485**	.334**	.266**	.474**	.311**	.472**
F5 Demandas físicas en el trabajo	-.210*	-.348**	-.260**	-.294**	-.374**	-.298**
F6 Apoyo social de compañeros en el trabajo	.436**	.486**	.301**	.484**	.550**	.424**
F7 Apoyo social del supervisor	.456**	.400**	.232*	.529**	.392**	.358**
F8 Inseguridad laboral	-.361**	-.215*	-.338**	-.305**	-.217*	
G1 Control sobre el trabajo	.698**	.366**		.503**	.273**	.484**
G2 Demandas laborales	.213*					
Índice de tensión Laboral	-.556**	-.381**		-.419**	-.351**	-.443**

Nota: \* $p \leq .05$ ; \*\* $p \leq .01$ . Fuente elaboración propia.

Correlaciones fuertes (-1.0 a -0.5 o 0.5 a 1).

Correlaciones moderadas (-0.5 a -0.3 o 0.3 a 0.5).

Correlaciones débiles (-0.3 a -0.1 o 0.1 a 0.3).

**Relación del clima organizacional con el estrés laboral**

Conforme a la estimación del coeficiente de correlación de Pearson para los factores de la EMCO y la EDCA (Tabla 21) empleados para la medición del clima organizacional y el estrés laboral, respectivamente, se identificaron correlaciones estadísticamente significativas entre los siguientes factores.

Respecto al F1 Satisfacción con el trabajo, se asocia positivamente con el F1 Uso de habilidades en el trabajo ( $r=.484$ ;  $p\leq.01$ ), F2 Autoridad de decisión en el trabajo ( $r=.452$ ;  $p\leq.01$ ), F3 Control de procesos laborales( $r=.572$ ;  $p\leq.01$ ), F4 Demandas psicológicas en el trabajo ( $r=.393$ ;  $p\leq.01$ ), F6 Apoyo social de compañeros en el trabajo ( $r=.351$ ;  $p\leq.01$ ) y F7 Apoyo social del supervisor ( $r=.494$ ;  $p\leq.01$ ); se asocia negativamente con F5 Demandas físicas en el trabajo ( $r=-.295$ ;  $p\leq.01$ ) y F8 Inseguridad laboral ( $r=-.312$ ;  $p\leq.01$ ).

Respecto al F2 Autonomía en el trabajo, se asocia positivamente con el F1 Uso de habilidades en el trabajo ( $r=.523$ ;  $p\leq.01$ ), F2 Autoridad de decisión en el trabajo ( $r=.591$ ;  $p\leq.01$ ), F3 Control de procesos laborales( $r=.579$ ;  $p\leq.01$ ), F4 Demandas psicológicas en el trabajo ( $r=.370$ ;  $p\leq.01$ ), F6 Apoyo social de compañeros en el trabajo ( $r=.357$ ;  $p\leq.01$ ) y F7 Apoyo social del supervisor ( $r=.497$ ;  $p\leq.01$ ); se asocia negativamente con F5 Demandas físicas en el trabajo ( $r=-.358$ ;  $p\leq.01$ ) y F8 Inseguridad laboral ( $r=-.366$ ;  $p\leq.01$ ).

Respecto al F3 Relaciones sociales, se asocia positivamente con el F1 Uso de habilidades en el trabajo ( $r=.425$ ;  $p\leq.01$ ), F2 Autoridad de decisión en el trabajo ( $r=.468$ ;  $p\leq.01$ ), F3 Control de procesos laborales( $r=.519$ ;  $p\leq.01$ ), F4 Demandas psicológicas en el trabajo ( $r=.362$ ;  $p\leq.01$ ), F6 Apoyo social de compañeros en el trabajo ( $r=.725$ ;  $p\leq.01$ ) y F7 Apoyo social del supervisor ( $r=.454$ ;  $p\leq.01$ ); se asocia negativamente con F5 Demandas físicas en el trabajo ( $r=-.268$ ;  $p\leq.01$ ) y F8 Inseguridad laboral ( $r=-.398$ ;  $p\leq.01$ ).

Respecto al F4 Unión y apoyo entre compañeros, se asocia positivamente con el F1 Uso de habilidades en el trabajo ( $r=.467$ ;  $p\leq.01$ ), F2 Autoridad de decisión en el trabajo ( $r=.516$ ;  $p\leq.01$ ), F3 Control de procesos laborales( $r=.582$ ;  $p\leq.01$ ), F4 Demandas psicológicas en el trabajo ( $r=.451$ ;  $p\leq.01$ ), F6 Apoyo social de compañeros en el trabajo ( $r=.633$ ;  $p\leq.01$ ) y F7 Apoyo social del supervisor ( $r=.522$ ;  $p\leq.01$ ); se asocia

negativamente con F5 Demandas físicas en el trabajo ( $r=-.212$ ;  $p\leq.05$ ) y F8 Inseguridad laboral ( $r=-.374$ ;  $p\leq.01$ ).

Respecto al F5 Consideración de directivos, se asocia positivamente con el F1 Uso de habilidades en el trabajo ( $r=.480$ ;  $p\leq.01$ ), F2 Autoridad de decisión en el trabajo ( $r=.477$ ;  $p\leq.01$ ), F3 Control de procesos laborales( $r=.575$ ;  $p\leq.01$ ), F4 Demandas psicológicas en el trabajo ( $r=.456$ ;  $p\leq.01$ ), F6 Apoyo social de compañeros en el trabajo ( $r=.435$ ;  $p\leq.01$ ) y F7 Apoyo social del supervisor ( $r=.596$ ;  $p\leq.01$ ); se asocia negativamente con F5 Demandas físicas en el trabajo ( $r=-.284$ ;  $p\leq.01$ ) y F8 Inseguridad laboral ( $r=-.235$ ;  $p\leq.05$ ).

Respecto al F6 Beneficios y recompensas, se asocia positivamente con el F1 Uso de habilidades en el trabajo ( $r=.344$ ;  $p\leq.01$ ), F2 Autoridad de decisión en el trabajo ( $r=.371$ ;  $p\leq.01$ ), F3 Control de procesos laborales( $r=.452$ ;  $p\leq.01$ ), F4 Demandas psicológicas en el trabajo ( $r=.429$ ;  $p\leq.01$ ), F6 Apoyo social de compañeros en el trabajo ( $r=.390$ ;  $p\leq.01$ ) y F7 Apoyo social del supervisor ( $r=.374$ ;  $p\leq.01$ ); se asocia negativamente con F5 Demandas físicas en el trabajo ( $r=-.358$ ;  $p\leq.01$ ) y F8 Inseguridad laboral ( $r=-.376$ ;  $p\leq.01$ ).

Respecto al F7 Motivación y esfuerzo, se asocia positivamente con el F1 Uso de habilidades en el trabajo ( $r=.478$ ;  $p\leq.01$ ), F2 Autoridad de decisión en el trabajo ( $r=.457$ ;  $p\leq.01$ ), F3 Control de procesos laborales( $r=.425$ ;  $p\leq.01$ ), F4 Demandas psicológicas en el trabajo ( $r=.352$ ;  $p\leq.01$ ), F6 Apoyo social de compañeros en el trabajo ( $r=.568$ ;  $p\leq.01$ ) y F7 Apoyo social del supervisor ( $r=.466$ ;  $p\leq.01$ ); se asocia negativamente con F8 Inseguridad laboral ( $r=-.220$ ;  $p\leq.05$ ).

Respecto al F8 Liderazgo de directivos, se asocia positivamente con el F1 Uso de habilidades en el trabajo ( $r=.499$ ;  $p\leq.01$ ), F2 Autoridad de decisión en el trabajo ( $r=.465$ ;  $p\leq.01$ ), F3 Control de procesos laborales( $r=.500$ ;  $p\leq.01$ ), F4 Demandas psicológicas en el trabajo ( $r=.376$ ;  $p\leq.01$ ), F6 Apoyo social de compañeros en el trabajo ( $r=.481$ ;  $p\leq.01$ ) y F7 Apoyo social del supervisor ( $r=.686$ ;  $p\leq.01$ ).

Tabla 21

*Relación entre los factores de la EMCO y la EDCA*

Clima Organizacional	Estrés laboral										
	F1 Uso de habilidades en el trabajo	F2 Autoridad de decisión en el trabajo	F3 Control de procesos laborales	F4 Demandas psicológicas en el trabajo	F5 Demandas físicas en el trabajo	F6 Apoyo social de compañeros en el trabajo	F7 Apoyo social del supervisor	F8 Inseguridad laboral	G1 Control sobre el trabajo	G2 Demandas laborales	Índice de tensión Laboral
F1 Satisfacción con el trabajo	.484**	.452**	.572**	.393**	-.295**	.531**	.494**	-.312**	.532**		-.463**
F2 Autonomía en el trabajo	.523**	.591**	.579**	.370**	-.358**	.357**	.497**	-.366**	.600**		-.549**
F3 Relaciones sociales	.425**	.468**	.519**	.362**	-.268**	.725**	.454**	-.398**	.499**		-.409**
F4 Unión y apoyo entre compañeros	.467**	.516**	.582**	.451**	-.212*	.633**	.522**	-.374**	.553**		-.381**
F5 Consideración de directivos	.480**	.477**	.575**	.456**	-.284**	.435**	.596**	-.235*	.541**		-.431**
F6 Beneficios y recompensas	.344**	.371**	.452**	.429**	-.358**	.390**	.374**	-.376**	.412**		-.354**
F7 Motivación y esfuerzo	.478**	.457**	.525**	.352**		.568**	.466**	-.220*	.515**		-.384**
F8 Liderazgo de directivos	.499**	.465**	.500**	.376**		.481**	.686**		.517**		-.399**
G1 Sistema Individual	.560**	.574**	.643**	.428**	-.361**	.507**	.554**	-.375**	.628**		-.560**
G2 Sistema Interpersonal	.837**	1.000**	.874**	.594**	-.289**	.459**	.583**	-.481**	.961**	.232*	-.778**
G3 Sistema Organizacional	.534**	.531**	.622**	.501**	-.313**	.553**	.630**	-.317**	.596**		-.476**

Nota: \* $p \leq .05$ ; \*\* $p \leq .01$ . Fuente elaboración propia.

Correlaciones fuertes (-1.0 a -0.5 o 0.5 a 1).

Correlaciones moderadas (-0.5 a -0.3 o 0.3 a 0.5).

Correlaciones débiles (-0.3 a -0.1 o 0.1 a 0.3).

## Relación del estrés laboral con los trastornos psicosomáticos

Conforme a la Tabla 22 se identifican relaciones estadísticamente significativas entre la presencia de cefaleas migrañosas en la muestra de trabajadores y las demandas laborales ( $t=2.428$ ,  $gl=98$ ,  $p=.017$ ). Los trabajadores que refieren cefaleas migrañosas presentan mayores demandas laborales ( $\bar{x}=2.63$ ), comparativamente con quienes no muestran este trastorno ( $\bar{x}=2.47$ ).

Tabla 22

*Relación entre trastornos psicosomáticos (cefaleas migrañosas) y los factores de demanda, control y el índice de tensión laboral*

Factor	Cefaleas migrañosas	N	Media	Desviación estándar	t	gl	p
G1 Control sobre el trabajo	Si	18	3.09	0.53	0.192	98	0.848
	No	82	3.06	0.51			
G2 Demandas laborales	Si	18	2.63	0.23	2.428	98	0.017
	No	82	2.47	0.27			
Índice de tensión Laboral	Si	18	0.87	0.14	1.183	98	0.24
	No	82	0.83	0.15			

De acuerdo con la Tabla 23 se identifican relaciones estadísticamente significativas entre la presencia de ulcera péptica (gástrica o duodenal) en la muestra de trabajadores y el índice de tensión laboral ( $t=2.497$ ,  $gl=98$ ,  $p=.014$ ). Los trabajadores que refieren ulcera péptica presentan un mayor índice de tensión laboral ( $\bar{x}=0.92$ ), comparativamente con quienes no muestran este trastorno ( $\bar{x}=0.82$ ).

Tabla 23

*Relación entre trastornos psicosomáticos (ulcera péptica) y los factores de demanda, control y el índice de tensión laboral*

Factor	Ulcera péptica	N	Media	Desviación estándar	t	gl	p
G1 Control sobre el trabajo	Si	16	2,86	0,48	-1,817	98	0,072
	No	84	3,11	0,51			
G2 Demandas laborales	Si	16	2,55	0,24	0,925	98	0,357
	No	84	2,49	0,27			
Índice de tensión Laboral	Si	16	0,92	0,17	2,497	98	0,014
	No	84	0,82	0,14			

Tal como se presenta en la Tabla 24 se identifican relaciones estadísticamente significativas entre la presencia de colitis en la muestra de trabajadores y el control sobre el trabajo ( $t=-2.236$ ,  $gl=98$ ,  $p=.029$ ). Los trabajadores que refieren colitis presentan un menor nivel de control sobre el trabajo ( $\bar{x}=2.91$ ), comparativamente con quienes no muestran este trastorno ( $\bar{x}=3.12$ ).

En la Tabla 24 también se identifican relaciones estadísticamente significativas entre la presencia de colitis en la muestra de trabajadores y el índice de tensión laboral ( $t=2.043$ ,  $gl=98$ ,  $p=.044$ ). Los trabajadores que refieren colitis presentan un mayor índice de tensión laboral ( $\bar{x}=0.89$ ), comparativamente con quienes no muestran este trastorno ( $\bar{x}=0.82$ ).

Tabla 24

*Relación entre trastornos psicosomáticos (colitis) y los factores de demanda, control y el índice de tensión laboral*

Factor	Colitis	N	Media	Desviación estándar.	t	gl	p
G1 Control sobre el trabajo	Si	25	2,91	0,36	-2,236	98	0,029
	No	75	3,12	0,54			
G2 Demandas laborales	Si	25	2,55	0,24	1,126	98	0,263
	No	75	2,48	0,28			
Índice de tensión Laboral	Si	25	0,89	0,11	2,043	98	0,044
	No	75	0,82	0,16			

En la Tabla 25 se identifican relaciones estadísticamente significativas entre la presencia de tics nerviosos en la muestra de trabajadores y el control sobre el trabajo ( $t=-2.324$ ,  $gl=98$ ,  $p=.022$ ). Los trabajadores que refieren tics nerviosos presentan un menor nivel de control sobre el trabajo ( $\bar{x}=2.86$ ), comparativamente con quienes no muestran este trastorno ( $\bar{x}=3.13$ ).

En la Tabla 25 también se identifican relaciones estadísticamente significativas entre la presencia de tics nerviosos en la muestra de trabajadores y el índice de tensión laboral ( $t=3.362$ ,  $gl=98$ ,  $p=.001$ ). Los trabajadores que refieren tics nerviosos presentan

un mayor índice de tensión laboral ( $\bar{x}=0.92$ ), comparativamente con quienes no muestran este trastorno ( $\bar{x}=0.81$ ).

Tabla 25

*Relación entre trastornos psicosomáticos (tics nerviosos) y los factores de demanda, control y el índice de tensión laboral*

Factor	Tics nerviosos	N	Media	Desviación estándar	t	gl	p
G1 Control sobre el trabajo	Si	24	2,86	0,53	-2,324	98	0,022
	No	76	3,13	0,49			
G2 Demandas laborales	Si	24	2,56	0,28	1,428	98	0,156
	No	76	2,47	0,26			
Índice de tensión Laboral	Si	24	0,92	0,15	3,362	98	0,001
	No	76	0,81	0,14			

Conforme a la Tabla 26 se identifican relaciones estadísticamente significativas entre la presencia de prurito (comezón) en la muestra de trabajadores y las demandas laborales ( $t=2.245$ ,  $gl=98$ ,  $p=.027$ ). Los trabajadores que refieren prurito presentan mayores demandas laborales ( $\bar{x}=2.62$ ), comparativamente con quienes no muestran este trastorno ( $\bar{x}=2.47$ ).

Tabla 26

*Relación entre trastornos psicosomáticos (prurito) y los factores de demanda, control y el índice de tensión laboral*

Factor	Prurito (comezón)	N	Media	Desviación estándar	t	gl	p
G1 Control sobre el trabajo	Si	18	3,21	0,43	1,304	98	0,195
	No	82	3,04	0,52			
G2 Demandas laborales	Si	18	2,62	0,28	2,245	98	0,027
	No	82	2,47	0,26			
Índice de tensión Laboral	Si	18	0,82	0,09	-0,327	98	0,745
	No	82	0,84	0,16			

## Relación del estrés laboral con síntomas psicossomáticos

Conforme a la Tabla 27 se identifican relaciones estadísticamente significativas entre la presencia de agotamiento en la muestra de trabajadores y el control sobre el trabajo ( $t=-3.158$ ,  $gl=98$ ,  $p=.002$ ). Los trabajadores que refieren agotamiento presentan un menor nivel de control sobre el trabajo ( $\bar{x}=2.91$ ), comparativamente con quienes no muestran este síntoma ( $\bar{x}=3.21$ ).

En la Tabla 27 también se identifican relaciones estadísticamente significativas entre la presencia de agotamiento en la muestra de trabajadores y el índice de tensión laboral ( $t=3.175$ ,  $gl=98$ ,  $p=.002$ ). Los trabajadores que refieren agotamiento presentan un mayor índice de tensión laboral ( $\bar{x}=0.88$ ), comparativamente con quienes no muestran este síntoma ( $\bar{x}=0.79$ ).

Tabla 27

*Relación entre síntomas psicossomáticos (agotamiento) y los factores de demanda, control y el índice de tensión laboral*

Factor	Agotamiento	N	Media	Desviación estándar	t	gl	p
G1 Control sobre el trabajo	Si	48	2,91	0,55	-3,158	98	0,002
	No	52	3,21	0,43			
G2 Demandas laborales	Si	48	2,49	0,28	-0,200	98	0,842
	No	52	2,50	0,26			
Índice de tensión Laboral	Si	48	0,88	0,16	3,175	98	0,002
	No	52	0,79	0,12			

De acuerdo con la Tabla 28 se identifican relaciones estadísticamente significativas entre la presencia de dolor de estómago en la muestra de trabajadores y el control sobre el trabajo ( $t=-2.679$ ,  $gl=98$ ,  $p=.009$ ). Los trabajadores que refieren dolor de estómago presentan un menor nivel de control sobre el trabajo ( $\bar{x}=2.92$ ), comparativamente con quienes no muestran este síntoma ( $\bar{x}=3.19$ ).



En la Tabla 28 también se identifican relaciones estadísticamente significativas entre la presencia de dolor de estómago en la muestra de trabajadores y el índice de tensión laboral ( $t=2.711$ ,  $gl=98$ ,  $p=.008$ ). Los trabajadores que refieren dolor de estómago presentan un mayor índice de tensión laboral ( $\bar{x}=0.88$ ), comparativamente con quienes no muestran este síntoma ( $\bar{x}=0.80$ ).

Tabla 28

*Relación entre síntomas psicossomáticos (dolor de estómago) y los factores de demanda, control y el índice de tensión laboral*

Factor	Dolor de estomago	N	Media	Desviación estándar	t	gl	p
G1 Control sobre el trabajo	Si	46	2,92	0,53	-2,679	98	0,009
	No	54	3,19	0,46			
G2 Demandas laborales	Si	46	2,50	0,26	0,035	98	0,972
	No	54	2,50	0,27			
Índice de tensión Laboral	Si	46	0,88	0,15	2,711	98	0,008
	No	54	0,80	0,14			

Tal como se presente en la Tabla 29 se identifican relaciones estadísticamente significativas entre la presencia de dolor de espalda en la muestra de trabajadores y el control sobre el trabajo ( $t=-4.346$ ,  $gl=98$ ,  $p=.000$ ). Los trabajadores que refieren dolor de espalda presentan un menor nivel de control sobre el trabajo ( $\bar{x}=2.90$ ), comparativamente con quienes no muestran este síntoma ( $\bar{x}=3.31$ ).

En la Tabla 29 también se identifican relaciones estadísticamente significativas entre la presencia de dolor de espalda en la muestra de trabajadores y el índice de tensión laboral ( $t=4.047$ ,  $gl=98$ ,  $p=.000$ ). Los trabajadores que refieren dolor de espalda presentan un mayor índice de tensión laboral ( $\bar{x}=0.88$ ), comparativamente con quienes no muestran este síntoma ( $\bar{x}=0.77$ ).

Tabla 29

*Relación entre síntomas psicosomáticos (dolor de espalda) y los factores de demanda, control y el índice de tensión laboral*

Factor	Dolor de espalda	N	Media	Desviación estándar	t	gl	p
G1 Control sobre el trabajo	Si	59	2,90	0,49	-4,346	98	0,000
	No	41	3,31	0,44			
G2 Demandas laborales	Si	59	2,50	0,23	0,007	98	0,995
	No	41	2,50	0,32			
Índice de tensión Laboral	Si	59	0,88	0,14	4,047	98	0,000
	No	41	0,77	0,13			

En la Tabla 30 se identifican relaciones estadísticamente significativas entre la presencia de dolor de hombros en la muestra de trabajadores y las demandas laborales ( $t=2.138$ ,  $gl=98$ ,  $p=.035$ ). Los trabajadores que refieren dolor de hombros presentan mayores demandas laborales ( $\bar{x}=2.55$ ), comparativamente con quienes no muestran este síntoma ( $\bar{x}=2.43$ ).

En la Tabla 30 también se identifican relaciones estadísticamente significativas entre la presencia de dolor de hombros en la muestra de trabajadores y el índice de tensión laboral ( $t=2.814$ ,  $gl=98$ ,  $p=.006$ ). Los trabajadores que refieren dolor de hombros presentan un mayor índice de tensión laboral ( $\bar{x}=0.87$ ), comparativamente con quienes no muestran este síntoma ( $\bar{x}=0.79$ ).

Tabla 30

*Relación entre síntomas psicosomáticos (dolor de hombros) y los factores de demanda, control y el índice de tensión laboral*

Factor	Dolor de hombros	N	Media	Desviación estándar	t	gl	p
G1 Control sobre el trabajo	Si	57	2,99	0,50	-1,678	98	0,097
	No	43	3,16	0,51			
G2 Demandas laborales	Si	57	2,55	0,24	2,138	98	0,035
	No	43	2,43	0,29			
Índice de tensión Laboral	Si	57	0,87	0,14	2,814	98	0,006
	No	43	0,79	0,15			

Conforme a la Tabla 31 se identifican relaciones estadísticamente significativas entre la presencia de dolor muscular en la muestra de trabajadores y el control sobre el trabajo ( $t=-2.256$ ,  $gl=98$ ,  $p=.026$ ). Los trabajadores que refieren dolor muscular presentan un menor nivel de control sobre el trabajo ( $\bar{x}=2.95$ ), comparativamente con quienes no muestran este síntoma ( $\bar{x}=3.18$ ).

En la Tabla 31 también se identifican relaciones estadísticamente significativas entre la presencia de dolor muscular en la muestra de trabajadores y el índice de tensión laboral ( $t=2.187$ ,  $gl=98$ ,  $p=.031$ ). Los trabajadores que refieren dolor muscular presentan un mayor índice de tensión laboral ( $\bar{x}=0.87$ ), comparativamente con quienes no muestran este síntoma ( $\bar{x}=0.80$ ).

Tabla 31

*Relación entre síntomas psicosomáticos (dolor muscular) y los factores de demanda, control y el índice de tensión laboral*

Factor	Dolor muscular	N	Media	Desviación estándar	t	gl	p																				
G1 Control sobre el trabajo	Si	49	2,95	0,51	-2,256	98	0,026																				
	No	51	3,18	0,49				G2 Demandas laborales	Si	49	2,49	0,25	-0,105	98	0,917	No	51	2,50	0,29	Índice de tensión Laboral	Si	49	0,87	0,15	2,187	98	0,031
G2 Demandas laborales	Si	49	2,49	0,25	-0,105	98	0,917																				
	No	51	2,50	0,29				Índice de tensión Laboral	Si	49	0,87	0,15	2,187	98	0,031	No	51	0,80	0,14								
Índice de tensión Laboral	Si	49	0,87	0,15	2,187	98	0,031																				
	No	51	0,80	0,14																							

De acuerdo con la Tabla 32 se identifican relaciones estadísticamente significativas entre la presencia de tensión en la muestra de trabajadores y el control sobre el trabajo ( $t=-3.131$ ,  $gl=98$ ,  $p=.002$ ). Los trabajadores que refieren tensión presentan un menor nivel de control sobre el trabajo ( $\bar{x}=2.94$ ), comparativamente con quienes no muestran este síntoma ( $\bar{x}=3.26$ ).

En la Tabla 32 también se identifican relaciones estadísticamente significativas entre la presencia de tensión en la muestra de trabajadores y el índice de tensión

laboral ( $t=3.574$ ,  $gl=98$ ,  $p=.001$ ). Los trabajadores que refieren tensión presentan un mayor índice de tensión laboral ( $\bar{x}=0.87$ ), comparativamente con quienes no muestran este síntoma ( $\bar{x}=0.77$ ).

Tabla 32

*Relación entre síntomas psicossomáticos (tensión) y los factores de demanda, control y el índice de tensión laboral*

Factor	Tensión	N	Media	Desviación estándar	t	gl	p
G1 Control sobre el trabajo	Si	61	2,94	0,50	-3,131	98	0,002
	No	39	3,26	0,47			
G2 Demandas laborales	Si	61	2,52	0,26	0,929	98	0,355
	No	39	2,47	0,28			
Índice de tensión Laboral	Si	61	0,87	0,15	3,574	98	0,001
	No	39	0,77	0,13			

## 6.5 Efecto del clima organizacional en la satisfacción laboral

A fin de probar la hipótesis uno, referente a la existencia del efecto significativo que tienen los factores del clima organizacional en la satisfacción laboral, se realizó el análisis de regresión lineal múltiple, presentando los resultados en la Tabla 33. En estos resultados se identifica lo siguiente:

- En el F1 Satisfacción con el trabajo actual no se presenta ningún efecto significativo de los factores que componen el clima organizacional.
- En el F2 Satisfacción con el salario actual se presenta un efecto significativo y positivo del F2 Autonomía en el trabajo ( $\beta=.228$ ,  $p\leq 0.05$ ), F3 Relaciones sociales ( $\beta=.435$ ,  $p\leq 0.01$ ), F6 Beneficios y recompensas ( $\beta=.441$ ,  $p\leq 0.01$ ) y F8 Liderazgo de directivos ( $\beta=.352$ ,  $p\leq 0.01$ ). Simultáneamente se presenta un efecto significativo y negativo del F4 Unión y apoyo entre compañeros de trabajo ( $\beta=-.363$ ,  $p\leq 0.05$ ). La R múltiple de este análisis fue de 0.575 ( $F=5.612$ ,  $p=.000$ ) y el porcentaje de varianza explicada ( $R^2$  Ajustada) fue del 27.2%. El resultado

indica que un elevado nivel de autonomía en el trabajo genera satisfacción con el salario actual; si las relaciones sociales en el trabajo son favorables se genera un elevado nivel de satisfacción con el salario actual; un elevado nivel de beneficios y recompensas genera un elevado nivel de satisfacción con el salario actual; si el liderazgo de directivos es favorable se genera un elevado nivel de satisfacción con el salario actual. Simultáneamente si la unión y apoyo entre compañeros de trabajo es deficiente no se genera satisfacción con el salario actual.

- En el F3 Satisfacción con las oportunidades de promoción se presenta un efecto significativo y positivo del F6 Beneficios y recompensas ( $\beta=.447$ ,  $p\leq 0.01$ ). La R múltiple de este análisis fue de 0.429 ( $F=2.561$ ,  $p=.014$ ) y el porcentaje de varianza explicada ( $R^2$  Ajustada) fue del 11.2%. El resultado indica que un elevado nivel de beneficios y recompensas genera un elevado nivel de satisfacción con las oportunidades de promoción.
- En el F4 Satisfacción con la supervisión en el trabajo actual se presenta un efecto significativo y positivo del F3 Relaciones sociales ( $\beta=.244$ ,  $p\leq 0.05$ ) y F5 Consideraciones de directivos ( $\beta=.390$ ,  $p\leq 0.01$ ). La R múltiple de este análisis fue de 0.625 ( $F=7.274$ ,  $p=.000$ ) y el porcentaje de varianza explicada ( $R^2$  Ajustada) fue del 33.6%. El resultado indica que si las relaciones sociales en el trabajo son favorables se genera un elevado nivel de satisfacción con la supervisión en el trabajo actual; si las consideraciones de directivos son favorables se genera un elevado nivel de satisfacción con la supervisión en el trabajo actual.
- En el F5 Satisfacción con compañeros de trabajo se presenta un efecto significativo y positivo del F3 Relaciones sociales ( $\beta=.399$ ,  $p\leq 0.01$ ) y F8 Liderazgo de directivos ( $\beta=.393$ ,  $p\leq 0.01$ ). Simultáneamente se presenta un efecto significativo y negativo del F4 Unión y apoyo entre compañeros de trabajo ( $\beta=-.477$ ,  $p\leq 0.01$ ). La R múltiple de este análisis fue de 0.575 ( $F=5.610$ ,  $p=.000$ ) y el porcentaje de varianza explicada ( $R^2$  Ajustada) fue del 27.1%. El resultado

indica que si las relaciones sociales en el trabajo son favorables se genera un elevado nivel de satisfacción con compañeros de trabajo; si el liderazgo de directivos es favorable se genera un elevado nivel de satisfacción con compañeros de trabajo. Simultáneamente si la unión y apoyo entre compañeros de trabajo es deficiente no se genera satisfacción con compañeros de trabajo.

Tabla 33

*Análisis de regresión lineal múltiple entre los factores del clima organizacional y los factores de la satisfacción laboral*

Variable independiente: Clima organizacional		Variable dependiente: Satisfacción laboral				
		F1. Satisfacción con el trabajo actual	F2. Satisfacción con el salario actual	F3. Satisfacción con las oportunidades de promoción	F4. Satisfacción con la supervisión en el trabajo actual	F5. Satisfacción con compañeros de trabajo
G1. Factores del Sistema Individual	F1. Satisfacción con el trabajo	.182	-.124	.373	.004	.217
	F2. Autonomía en el trabajo	.203	.228*	-.080	.111	.095
G2. Factores del Sistema Interpersonal	F3. Relaciones sociales	.018	.435**	.082	.244*	.399**
	F4. Unión y apoyo entre compañeros de trabajo	.046	-.363*	-.212	-.305	-.477**
G3. Factores del Sistema Organizacional	F5. Consideraciones de directivos	.080	-.267	-.233	.390**	-.289
	F6. Beneficios y recompensas	.027	.441**	.447**	.097	.219
	F7. Motivación y esfuerzo	.002	-.074	-.180	-.017	.122
	F8. Liderazgo de directivos	.169	.352**	.152	.218	.393**
R Múltiple		.595**	.575**	.429	.625**	.575**
R <sup>2</sup>		.354	.330	.184	.390	.330
R <sup>2</sup> Ajustada		.298	.272	.112	.336	.271
		F=6.246, p=.000	F=5.612, p=.000	F=2.561, p=.014	F=7.274, p=.000	F=5.610, p=.000

## 6.6 Efecto del clima organizacional en el estrés laboral

A fin de probar la hipótesis dos, referente a la existencia del efecto significativo que tienen los factores del clima organizacional en el estrés laboral, se realizó el análisis de regresión lineal múltiple, presentando los resultados en la Tabla 34. En estos resultados se identifica lo siguiente:

- En el F1 Uso de habilidades en el trabajo se presenta un efecto significativo y positivo del F2 Autonomía en el trabajo ( $\beta=.334$ ,  $p\leq 0.01$ ) y F3 Relaciones sociales ( $\beta=.227$ ,  $p\leq 0.05$ ). La R múltiple de este análisis fue de 0.628 ( $F=7.391$ ,  $p=.000$ ) y el porcentaje de varianza explicada ( $R^2$  Ajustada) fue del 34.1%. El resultado indica que un elevado nivel de autonomía en el trabajo genera el uso de habilidades en el trabajo; si las relaciones sociales en el trabajo son favorables se genera el uso de habilidades en el trabajo.
- En el F2 Autoridad de decisión en el trabajo se presenta un efecto significativo y positivo del F2 Autonomía en el trabajo ( $\beta=.453$ ,  $p\leq 0.01$ ) y F3 Relaciones sociales ( $\beta=.250$ ,  $p\leq 0.05$ ). La R múltiple de este análisis fue de 0.673 ( $F=9.403$ ,  $p=.000$ ) y el porcentaje de varianza explicada ( $R^2$  Ajustada) fue del 40.4%. El resultado indica que un elevado nivel de autonomía en el trabajo genera la autoridad de decisión en el trabajo; si las relaciones sociales en el trabajo son favorables se genera la autoridad de decisión en el trabajo.
- En el F3 Control de procesos laborales se presenta un efecto significativo y positivo del F2 Autonomía en el trabajo ( $\beta=.308$ ,  $p\leq 0.01$ ) y F3 Relaciones sociales ( $\beta=.251$ ,  $p\leq 0.05$ ). La R múltiple de este análisis fue de 0.705 ( $F=11.256$ ,  $p=.000$ ) y el porcentaje de varianza explicada ( $R^2$  Ajustada) fue del 45.3%. El resultado indica que un elevado nivel de autonomía en el trabajo genera el control de procesos laborales; si las relaciones sociales en el trabajo son favorables se genera el control de procesos laborales.
- En el F4 Demandas psicológicas en el trabajo no se presenta ningún efecto significativo de los factores que componen el clima organizacional.

- En el F5 Demandas físicas en el trabajo se presenta un efecto significativo y positivo del F7 Motivación y esfuerzo ( $\beta=.585$ ,  $p\leq 0.01$ ). Simultáneamente se presenta un efecto significativo y negativo del F1 Satisfacción con el trabajo ( $\beta=-.575$ ,  $p\leq 0.01$ ), F2 Autonomía en el trabajo ( $\beta=-.296$ ,  $p\leq 0.01$ ), F3 Relaciones sociales ( $\beta=-.279$ ,  $p\leq 0.05$ ) y F6 Beneficios y recompensas ( $\beta=-.238$ ,  $p\leq 0.05$ ). La R múltiple de este análisis fue de 0.549 ( $F=4.915$ ,  $p=.000$ ) y el porcentaje de varianza explicada ( $R^2$  Ajustada) fue del 24.0%. El resultado indica que la presencia de motivación y esfuerzo genera demandas físicas en el trabajo. Simultáneamente un elevado nivel de satisfacción en el trabajo es producto de un bajo nivel de demandas físicas en el trabajo; un elevado nivel de autonomía en el trabajo genera un bajo nivel de demandas físicas en el trabajo; si las relaciones sociales en el trabajo son favorables se genera un bajo nivel de demandas físicas en el trabajo; un elevado nivel de beneficios y recompensas en el trabajo genera un bajo nivel de demandas físicas en el trabajo.
- En el F6 Apoyo social de compañeros de trabajo se presenta un efecto significativo y positivo del F3 Relaciones sociales ( $\beta=.561$ ,  $p\leq 0.01$ ). La R múltiple de este análisis fue de 0.761 ( $F=15.641$ ,  $p=.000$ ) y el porcentaje de varianza explicada ( $R^2$  Ajustada) fue del 54.2%. El resultado indica que si las relaciones sociales en el trabajo son favorables se genera apoyo social de compañeros de trabajo.
- En el F7 Apoyo social del supervisor se presenta un efecto significativo y positivo del F2 Autonomía en el trabajo ( $\beta=.225$ ,  $p\leq 0.01$ ), F3 Relaciones sociales ( $\beta=.203$ ,  $p\leq 0.05$ ) y F8 Liderazgo de directivos ( $\beta=.583$ ,  $p\leq 0.01$ ). La R múltiple de este análisis fue de 0.741 ( $F=13.863$ ,  $p=.000$ ) y el porcentaje de varianza explicada ( $R^2$  Ajustada) fue del 51.0%. El resultado indica que un elevado nivel de autonomía en el trabajo genera el apoyo social del supervisor; si las relaciones sociales en el trabajo son favorables se genera el apoyo social del supervisor; si el liderazgo de directivos es favorable se genera el apoyo social del supervisor.



- En el F8 Inseguridad laboral se presenta un efecto significativo y negativo del F2 Autonomía en el trabajo ( $\beta = -.276$ ,  $p \leq 0.05$ ) y F3 Relaciones sociales ( $\beta = -.296$ ,  $p \leq 0.05$ ). La R múltiple de este análisis fue de 0.529 ( $F = 4.414$ ,  $p = .000$ ) y el porcentaje de varianza explicada ( $R^2$  Ajustada) fue del 21.6%. El resultado indica que un elevado nivel de autonomía en el trabajo genera un bajo nivel de inseguridad laboral; si las relaciones sociales en el trabajo son favorables se genera un bajo nivel de inseguridad laboral.
- En el índice de tensión laboral se presenta un efecto significativo y positivo del F4 Unión y apoyo entre compañeros de trabajo ( $\beta = .357$ ,  $p \leq 0.05$ ). Simultáneamente se presenta un efecto significativo y negativo del F2 Autonomía en el trabajo ( $\beta = -.438$ ,  $p \leq 0.01$ ) y F3 Relaciones sociales ( $\beta = -.336$ ,  $p \leq 0.01$ ). La R múltiple de este análisis fue de 0.638 ( $F = 7.820$ ,  $p = .000$ ) y el porcentaje de varianza explicada ( $R^2$  Ajustada) fue del 35.5%. El resultado indica que si la unión y apoyo entre compañeros de trabajo es favorables se genera el índice de tensión laboral. Simultáneamente un elevado nivel de autonomía en el trabajo genera un bajo índice de tensión laboral; si las relaciones sociales en el trabajo son favorables se genera un bajo índice de tensión laboral.

Tabla 34

*Análisis de regresión lineal múltiple entre los factores del clima organizacional y los factores del estrés laboral*

Variable independiente: Clima organizacional		Variable dependiente: Estrés laboral								
		G1. Control sobre el trabajo		G2. Demandas laborales			G3. Apoyo social		G4. Inseguridad laboral	
		F1. Uso de habilidades en el trabajo	F2. Autoridad de decisión en el trabajo	F3. Control de procesos laborales	F4. Demandas psicológicas en el trabajo	F5. Demandas físicas en el trabajo	F6. Apoyo social de compañeros de trabajo	F7. Apoyo social del supervisor	F8. Inseguridad laboral	Índice de Tensión Laboral
G1. Factores del Sistema Individual	F1. Satisfacción con el trabajo	.029	-.158	.103	-.022	-.575**	.016	.045	-.227	-.296
	F2. Autonomía en el trabajo	.334**	.453**	.308**	.110	-.296**	.029	.225**	-.276*	-.438**
G2. Factores del Sistema Interpersonal	F3. Relaciones sociales	.227*	.250*	.251*	.083	-.279*	.561**	.203*	-.296*	-.336**
	F4. Unión y apoyo entre compañeros de trabajo	-.130	.044	-.002	.129	.322	.101	.012	-.093	.357*
G3. Factores del Sistema Organizacional	F5. Consideraciones de directivos	.027	.029	.156	.166	.073	-.077	.045	.157	.022
	F6. Beneficios y recompensas	.015	.008	.033	.173	-.238*	-.029	-.014	-.180	-.076
	F7. Motivación y esfuerzo	.072	.054	-.014	-.050	.585**	.111	-.225	.305	.146
	F8. Liderazgo de directivos	.235	.160	.066	.067	-.117	.148	.583**	.056	-.168
R Múltiple		.628**	.673**	.705**	.527**	.549**	.761**	.741**	.529**	.638**
R <sup>2</sup>		.394	.453	.497	.278	.302	.579	.549	.280	.407
R <sup>2</sup> Ajustada		.341	.404	.453	.214	.240	.542	.510	.216	.355
		F=7.391, p=.000	F=9.403, p=.000	F=11.256, p=.000	F=4.369, p=.000	F=4.915, p=.000	F=15.641, p=.000	F=13.863, p=.000	F=4.414, p=.000	F=7.820, p=.000

## 6.7 Efecto del estrés laboral en la satisfacción laboral

A fin de probar la hipótesis tres, referente a la existencia del efecto significativo que tienen los factores del estrés laboral en la satisfacción laboral, se realizó el análisis de regresión lineal múltiple, presentando los resultados en la Tabla 35. En estos resultados se identifica lo siguiente:

- En el F1 Satisfacción con el trabajo actual no se presenta ningún efecto significativo de los factores que componen el estrés laboral.
- En el F2 Satisfacción con el salario actual se presenta un efecto significativo y positivo del F4 Demandas psicológicas en el trabajo ( $\beta=.518$ ,  $p\leq 0.05$ ), F6 Apoyo social de compañeros de trabajo ( $\beta=.436$ ,  $p\leq 0.01$ ). Simultáneamente se presenta un efecto significativo y negativo del F1 Uso de habilidades en el trabajo ( $\beta=-.473$ ,  $p\leq 0.05$ ), F3 Control de procesos laborales ( $\beta=-.769$ ,  $p\leq 0.01$ ) e Índice de tensión laboral ( $\beta=-1.018$ ,  $p\leq 0.05$ ). La R múltiple de este análisis fue de 0.592 ( $F=5.405$ ,  $p=.000$ ) y el porcentaje de varianza explicada ( $R^2$  Ajustada) fue del 28.6%. El resultado indica que un elevado nivel de demandas psicológicas en el trabajo genera satisfacción con el salario actual; si el apoyo social de compañeros de trabajo es favorable se genera un elevado nivel de satisfacción con el salario actual. Simultáneamente un elevado uso de habilidades es en trabajo no genera satisfacción con el salario actual; un elevado control de procesos laborales no genera satisfacción con el salario actual; un elevado índice de tensión laboral no genera satisfacción con el salario actual.
- En el F3 Satisfacción con las oportunidades de promoción se presenta un efecto significativo y negativo del F8 Inseguridad laboral ( $\beta=-.319$ ,  $p\leq 0.01$ ). La R múltiple de este análisis fue de 0.457 ( $F=2.636$ ,  $p=.009$ ) y el porcentaje de varianza explicada ( $R^2$  Ajustada) fue del 12.9%. El resultado indica que un elevado nivel de inseguridad laboral no genera satisfacción con las oportunidades de promoción.
- En el F4 Satisfacción con la supervisión en el trabajo actual se presenta un efecto significativo y positivo del F4 Demandas psicológicas en el trabajo ( $\beta=.484$ ,  $p\leq 0.05$ ). La R múltiple de este análisis fue de 0.630 ( $F=6.578$ ,  $p=.000$ )

y el porcentaje de varianza explicada ( $R^2$  Ajustada) fue del 33.6%. El resultado indica que un elevado nivel de demandas psicológicas en el trabajo genera satisfacción con la supervisión en el trabajo actual.

- En el F5 Satisfacción con compañeros de trabajo se presenta un efecto significativo y positivo del F4 Demandas psicológicas en el trabajo ( $\beta=.970$ ,  $p\leq 0.01$ ), F5 Demandas físicas en el trabajo ( $\beta=.784$ ,  $p\leq 0.01$ ) y F6 Apoyo social de compañeros de trabajo ( $\beta=.493$ ,  $p\leq 0.01$ ). Simultáneamente se presenta un efecto significativo y negativo del F1 Uso de habilidades en el trabajo ( $\beta=-.962$ ,  $p\leq 0.01$ ), F2 Autoridad de decisión en el trabajo ( $\beta=-.860$ ,  $p\leq 0.01$ ) e Índice de tensión laboral ( $\beta=-1.922$ ,  $p\leq 0.01$ ). La R múltiple de este análisis fue de 0.724 ( $F=11.001$ ,  $p=.000$ ) y el porcentaje de varianza explicada ( $R^2$  Ajustada) fue del 47.6%. El resultado indica que un elevado nivel de demandas psicológicas en el trabajo genera satisfacción con compañeros de trabajo; un elevado nivel de demandas físicas en el trabajo genera satisfacción con compañeros de trabajo; si el apoyo social de compañeros de trabajo es favorable se genera un elevado nivel de satisfacción con compañeros de trabajo. Simultáneamente un elevado uso de habilidades es en trabajo no genera satisfacción con compañeros de trabajo; un elevado nivel de autoridad de decisión en el trabajo no genera satisfacción con compañeros de trabajo; un elevado índice de tensión laboral no genera satisfacción con compañeros de trabajo.

Tabla 35

*Análisis de regresión lineal múltiple entre los factores del estrés laboral y los factores de la satisfacción laboral*

Variable independiente: Estrés laboral		Variable dependiente: Satisfacción laboral				
		F1. Satisfacción con el trabajo actual	F2. Satisfacción con el salario actual	F3. Satisfacción con las oportunidades de promoción	F4. Satisfacción con la supervisión en el trabajo actual	F5. Satisfacción con compañeros de trabajo
G1. Control sobre el trabajo	F1. Uso de habilidades en el trabajo	.033	-.473*	.053	-.147	-.962**
	F2. Autoridad de decisión en el trabajo	-.096	.155	-.288	-.460	-.860**
	F3. Control de procesos laborales	.408	-.769**	-.007	-.020	-.374
G2. Demandas laborales	F4. Demandas psicológicas en el trabajo	.218	.518*	.199	.484*	.970**
	F5. Demandas físicas en el trabajo	.309	.243	-.066	.387	.784**
G3. Apoyo social	F6. Apoyo social de compañeros de trabajo	.083	.436**	.198	.161	.493**
	F7. Apoyo social del superior	-.012	.052	.011	.249	.111
G4. Inseguridad laboral	F8. Inseguridad laboral	-.068	-.030	-.319**	-.136	-.134
	Índice de tensión laboral	-.338	-1.018*	.007	-.741	-1.922**
R Múltiple		.725**	.592**	.457	.630**	.724**
R <sup>2</sup>		.526	.351	.209	.397	.524
R <sup>2</sup> Ajustada		.478	.286	.129	.336	.476
		F=11.078, p=.000	F=5.405, p=.000	F=2.636, p=.009	F=6.578, p=.000	F=11.001, p=.000

## 6.8 Efecto del clima organizacional en el estrés laboral y en la satisfacción laboral

Se realizó el Análisis de Ecuaciones Estructurales, es una técnica estadística multivariante para probar y estimar relaciones causales a partir de datos estadísticos y suposiciones cualitativas sobre la causalidad. Combina el análisis factorial con la regresión lineal para probar el grado de ajuste de los datos observados a un modelo hipotético.

En el *Modelo 1* (Figura 5) se analizaron todos los factores correspondientes a clima organizacional, estrés laboral y satisfacción laboral; las betas significativas oscilaron entre  $\beta = -.510$  y  $\beta = .691$ , confirmando así, la interacción entre las variables de los fenómenos medidos en la investigación.

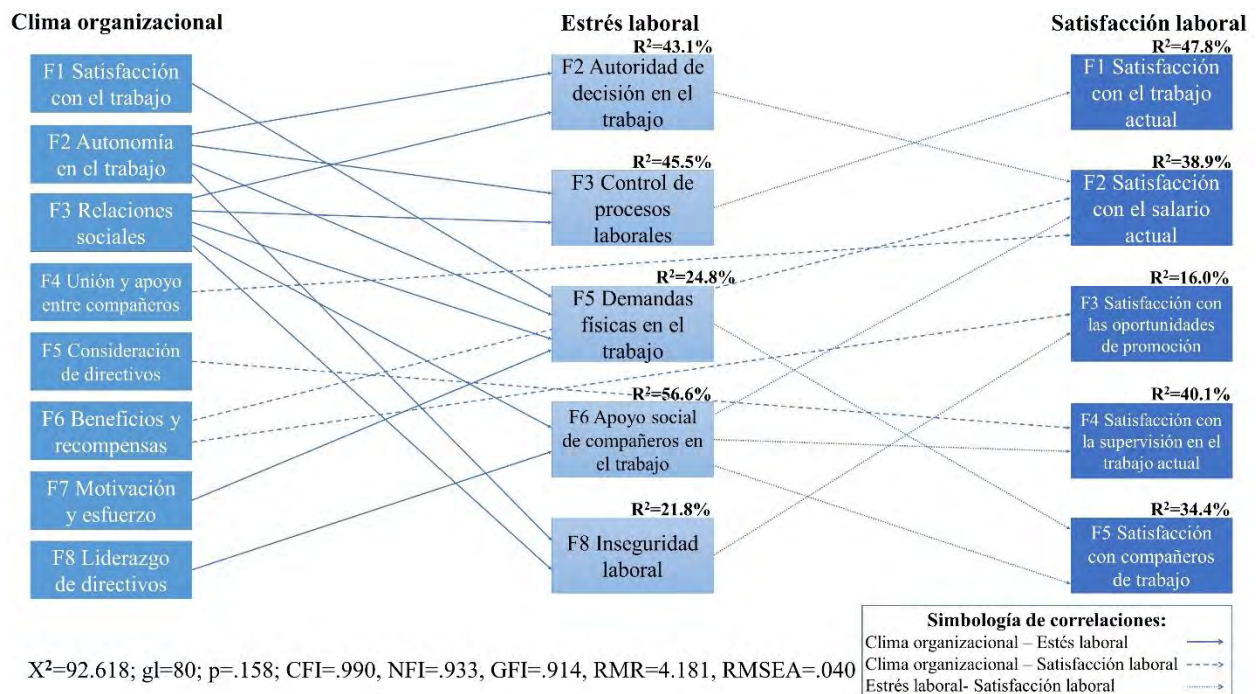


Figura 5. Análisis de Ecuaciones Estructurales (Clima organizacional, Estrés laboral y Satisfacción laboral). Fuente elaboración propia.

En la Tabla 36 se presentan los resultados del Análisis de Ecuaciones Estructurales del *Modelo 1*, en el análisis el clima organizacional fue considerado variable independiente, la satisfacción laboral variable dependiente y el estrés laboral fue considerado como variable dependiente e independientemente, simultáneamente, en estos resultados se identifica lo siguiente:

- El F1 Satisfacción con el trabajo presenta un efecto directo en el F5 Demandas físicas en el trabajo; simultáneamente presenta un efecto indirecto en el F5 Satisfacción con compañeros de trabajo.
- El F2 Autonomía en el trabajo presenta un efecto directo en el F2 Autoridad de decisión en el trabajo, F3 Control de procesos laborales, F5 Demandas físicas en el trabajo y F8 Inseguridad laboral; simultáneamente presenta un efecto indirecto en el F1 Satisfacción con el trabajo actual, F2 Satisfacción con el salario actual, F3 Satisfacción con las oportunidades de promoción y F5 Satisfacción con compañeros de trabajo.
- El F3 Relaciones sociales presenta un efecto directo en el F2 Autoridad de decisión en el trabajo, F3 Control de procesos laborales, F5 Demandas físicas en el trabajo, F6 Apoyo social de compañeros en el trabajo y F8 Inseguridad laboral; simultáneamente presenta un efecto indirecto en todos los factores de la satisfacción laboral a través de los factores del estrés laboral.
- El F4 Unión y apoyo entre compañeros presenta un efecto directo en el F2 Satisfacción con el salario actual.
- El F5 Consideración de directivos presenta un efecto directo en el F4 Satisfacción con la supervisión en el trabajo actual.
- El F6 Beneficios y recompensas presenta un efecto directo en el F2 Satisfacción con el salario actual y F3 Satisfacción con las oportunidades de promoción.
- El F7 Motivación y esfuerzo presenta un efecto directo en el F5 Demandas físicas en el trabajo; simultáneamente presenta un efecto indirecto en el F5 Satisfacción con compañeros de trabajo.

- El F8 Liderazgo de directivos presenta un efecto directo en el F6 Apoyo social de compañeros en el trabajo; simultáneamente presenta un efecto indirecto en el F2 Satisfacción con el salario actual, F4 Satisfacción con la supervisión en el trabajo actual y F5 Satisfacción con compañeros de trabajo.
- El F2 Autoridad de decisión en el trabajo presenta un efecto directo en el F2 Satisfacción con el salario actual.
- El F3 Control de procesos laborales presenta un efecto directo en el F1 Satisfacción con el trabajo actual.
- El F5 Demandas físicas en el trabajo presenta un efecto directo en el F5 Satisfacción con compañeros de trabajo.
- El F6 Apoyo social de compañeros en el trabajo presenta un efecto directo en el F2 Satisfacción con el salario actual, F4 Satisfacción con la supervisión en el trabajo actual y F5 Satisfacción con compañeros de trabajo.
- El F8 Inseguridad laboral presenta un efecto directo en el F3 Satisfacción con las oportunidades de promoción.

Tabla 36

*Betas significativas del Modelo 1*

Variable Independiente	Variable Dependiente	Valor de Beta	Valor de significancia
F1 Satisfacción con el trabajo	F5 Demandas físicas en el trabajo	$\beta=-.510$	$p=.003$
F2 Autonomía en el trabajo	F2 Autoridad de decisión en el trabajo	$\beta=.487$	$p=.000$
F2 Autonomía en el trabajo	F3 Control de procesos laborales	$\beta=.447$	$p=.000$
F2 Autonomía en el trabajo	F5 Demandas físicas en el trabajo	$\beta=-.293$	$p=.004$
F2 Autonomía en el trabajo	F8 Inseguridad Laboral	$\beta=-.259$	$p=.006$
F3 Relaciones sociales	F2 Autoridad de decisión en el trabajo	$\beta=.307$	$p=.000$
F3 Relaciones sociales	F3 Control de procesos laborales	$\beta=.378$	$p=.000$
F3 Relaciones sociales	F5 Demandas físicas en el trabajo	$\beta=-.262$	$p=.011$
F3 Relaciones sociales	F6 Apoyo social de compañeros en el trabajo	$\beta=.663$	$p=.000$
F3 Relaciones sociales	F8 Inseguridad laboral	$\beta=-.311$	$p=.001$
F7 Motivación y esfuerzo	F5 Demandas físicas en el trabajo	$\beta=.669$	$p=.000$
F8 Liderazgo de directivos	F6 Apoyo social de compañeros en el trabajo	$\beta=.171$	$p=.012$
F4 Unión y apoyo entre compañeros	F2 Satisfacción con el salario	$\beta=-.429$	$p=.000$



Variable Independiente	Variable Dependiente	Valor de Beta	Valor de significancia
F5 Consideración de directivos	F4 Satisfacción con la supervisión en el trabajo actual	$\beta=-.452$	$p=.000$
F6 Beneficios y recompensas	F2 Satisfacción con el salario actual	$\beta=.397$	$p=.000$
F6 Beneficios y recompensas	F3 Satisfacción con las oportunidades de promoción	$\beta=.288$	$p=.002$
F2 Autoridad de decisión en el trabajo	F2 Satisfacción con el salario actual	$\beta=.228$	$p=.012$
F3 Control de procesos laborales	F1 Satisfacción con el trabajo actual	$\beta=.691$	$p=.000$
F5 Demandas físicas en el trabajo	F5 Satisfacción con compañeros de trabajo	$\beta=-.193$	$p=.016$
F6 Apoyo social de compañeros en el trabajo	F2 Satisfacción con el salario actual	$\beta=.494$	$p=.000$
F6 Apoyo social de compañeros en el trabajo	F4 Satisfacción con la supervisión en el trabajo actual	$\beta=.288$	$p=.000$
F6 Apoyo social de compañeros en el trabajo	F5 Satisfacción con compañeros de trabajo	$\beta=.477$	$p=.000$
F8 Inseguridad laboral	F3 Satisfacción con las oportunidades de promoción	$\beta=-.241$	$p=.007$

En el *Modelo 2* (Figura 6) se analizaron todos los factores correspondientes a clima organizacional y satisfacción laboral, así como los factores Demanda-Control del modelo de Karasek de 1979 y la tensión laboral; las betas significativas oscilaron entre  $\beta=-.662$  y  $\beta=.542$ , confirmando así, la interacción entre las variables de los fenómenos medidos en la investigación.

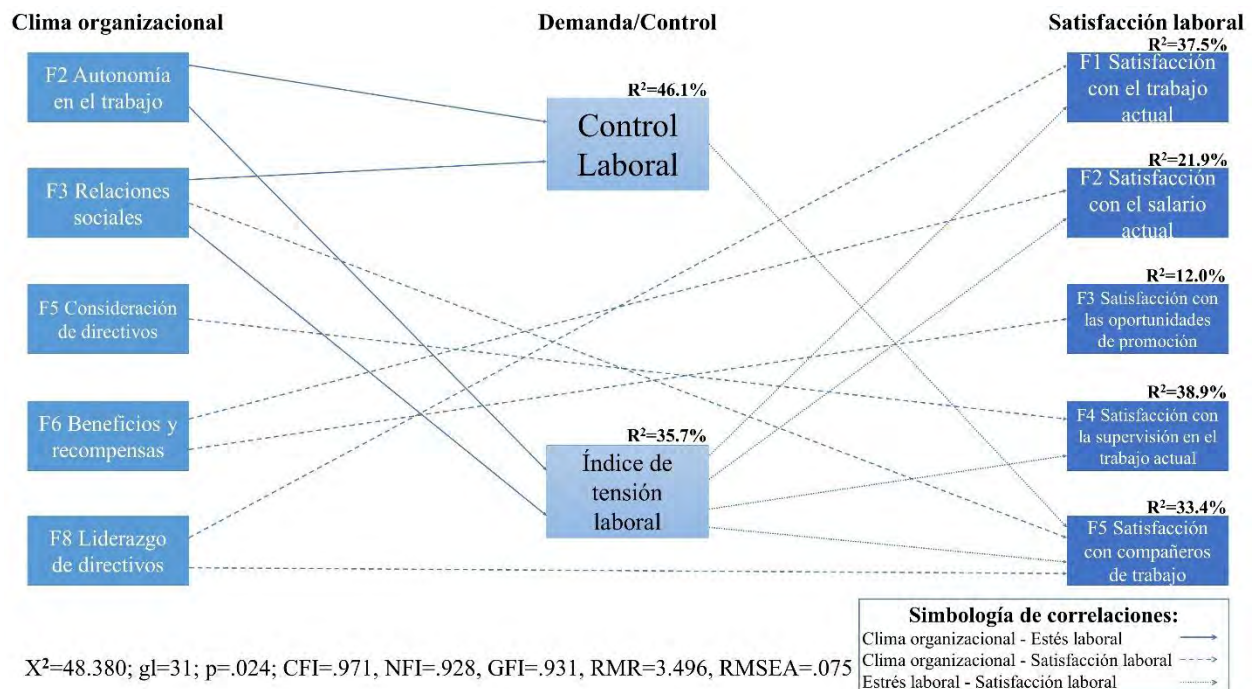


Figura 6. Análisis de Ecuaciones Estructurales (Clima organizacional, Demanda-Control y Satisfacción laboral). Fuente elaboración propia.

En la Tabla 37 se presentan los resultados del Análisis de Ecuaciones Estructurales del *Modelo 2*, en el análisis el clima organizacional fue considerado variable independiente, la satisfacción laboral variable dependiente y el estrés laboral fue considerado como variable dependiente e independientemente, simultáneamente, en estos resultados se identifica lo siguiente:

- El F2 Autonomía en el trabajo presenta un efecto directo en el Control Laboral y en el Índice de tensión laboral; simultáneamente presenta un efecto indirecto en el F1 Satisfacción con el trabajo actual, F2 Satisfacción con el salario actual, F4 Satisfacción con la supervisión en el trabajo actual y F5 Satisfacción con compañeros de trabajo.
- El F3 Relaciones sociales presenta un efecto directo en el Control Laboral, el Índice de tensión laboral y en el F5 Satisfacción con compañeros de trabajo;

simultáneamente presenta un efecto indirecto en el F1 Satisfacción con el trabajo actual, F2 Satisfacción con el salario actual, F4 Satisfacción con la supervisión en el trabajo actual y F5 Satisfacción con compañeros de trabajo.

- El F5 Consideración de directivos presenta un efecto directo en el F4 Satisfacción con la supervisión en el trabajo actual.
- El F6 Beneficios y recompensas presenta un efecto directo en el F2 Satisfacción con el salario actual y F3 Satisfacción con las oportunidades de promoción.
- El F8 Liderazgo de directivos presenta un efecto directo en el F1 Satisfacción con el trabajo actual y F5 Satisfacción con compañeros de trabajo.
- El Control Laboral presenta un efecto directo en el F5 Satisfacción con compañeros de trabajo.
- El Índice de tensión laboral presenta un efecto directo en el F1 Satisfacción con el trabajo actual, F2 Satisfacción con el salario actual, F4 Satisfacción con la supervisión en el trabajo actual y F5 Satisfacción con compañeros de trabajo.

Tabla 37

*Betas significativas del Modelo 2*

Variable Independiente	Variable Dependiente	Valor de Beta	Valor de significancia
F2 Autonomía en el trabajo	Control Laboral	$\beta=.488$	$p=.000$
F2 Autonomía en el trabajo	Índice de tensión laboral	$\beta=-.463$	$p=.000$
F3 Relaciones sociales	Control Laboral	$\beta=.335$	$p=.000$
F3 Relaciones sociales	Índice de tensión laboral	$\beta=-.251$	$p=.003$
F3 Relaciones sociales	F5 Satisfacción con compañeros de trabajo	$\beta=.542$	$p=.000$
F5 Consideración de directivos	F4 Satisfacción con la supervisión en el trabajo actual	$\beta=.542$	$p=.000$
F6 Beneficios y recompensas	F2 Satisfacción con el salario actual	$\beta=.312$	$p=.000$
F6 Beneficios y recompensas	F3 Satisfacción con las oportunidades de promoción	$\beta=.347$	$p=.000$
F8 Liderazgo de directivos	F1 Satisfacción con el trabajo actual	$\beta=.321$	$p=.000$
F8 Liderazgo de directivos	F5 Satisfacción con compañeros de trabajo	$\beta=.349$	$p=.000$
Control Laboral	F5 Satisfacción con compañeros de trabajo	$\beta=-.662$	$p=.000$
Índice de tensión laboral	F1 Satisfacción con el trabajo actual	$\beta=-.428$	$p=.000$
Índice de tensión laboral	F2 Satisfacción con el salario actual	$\beta=-.263$	$p=.003$
Índice de tensión laboral	F4 Satisfacción con la supervisión en el trabajo actual	$\beta=-.293$	$p=.004$

Variable Independiente	Variable Dependiente	Valor de Beta	Valor de significancia
Índice de tensión laboral	F5 Satisfacción con compañeros de trabajo	$\beta=-.259$	$p=.006$

En el *Modelo 3* (Figura 7) se analizaron todos los factores correspondientes a clima organizacional y satisfacción laboral, así como la tensión laboral; las betas significativas oscilaron entre  $\beta=-.467$  y  $\beta=.322$ , confirmando así, la interacción entre las variables de los fenómenos medidos en la investigación.

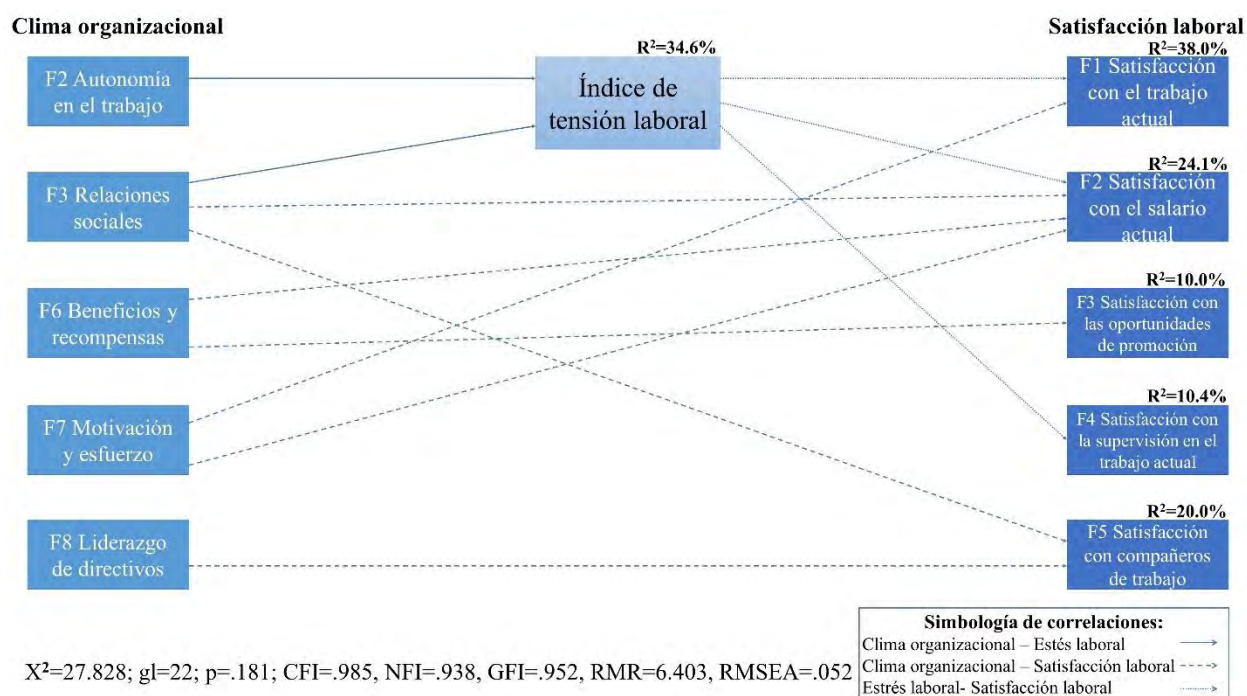


Figura 7. Análisis de Ecuaciones Estructurales (Clima organizacional, Tensión laboral y Satisfacción laboral). Fuente elaboración propia.

En la Tabla 38 se presentan los resultados del Análisis de Ecuaciones Estructurales del *Modelo 3*, en el análisis el clima organizacional fue considerado variable independiente, la satisfacción laboral variable dependiente y el estrés laboral fue considerado como variable dependiente e independientemente, simultáneamente, en estos resultados se identifica lo siguiente:

- El F2 Autonomía en el trabajo presenta un efecto directo en el Índice de tensión laboral; simultáneamente presenta un efecto indirecto en el F1 Satisfacción con el trabajo actual, F2 Satisfacción con el salario actual y F4 Satisfacción con la supervisión en el trabajo actual.
- El F3 Autonomía en el trabajo presenta un efecto directo en el Índice de tensión laboral, F2 Satisfacción con el salario actual y F5 Satisfacción con compañeros de trabajo; simultáneamente presenta un efecto indirecto en el F1 Satisfacción con el trabajo actual, F2 Satisfacción con el salario actual y F4 Satisfacción con la supervisión en el trabajo actual.
- El F6 Beneficios y recompensas presenta un efecto directo en el F2 Satisfacción con el salario actual y F3 Satisfacción con las oportunidades de promoción.
- El F7 Motivación y esfuerzo presenta un efecto directo en el F1 Satisfacción con el trabajo actual y F2 Satisfacción con el salario actual.
- El F8 Liderazgo de directivos presenta un efecto directo en el F5 Satisfacción con compañeros de trabajo.
- El Índice de tensión laboral presenta un efecto directo en el F1 Satisfacción con el trabajo actual, F2 Satisfacción con el salario actual y F4 Satisfacción con la supervisión en el trabajo actual.

Tabla 38

*Betas significativas del Modelo 3*

Variable Independiente	Variable Dependiente	Valor de Beta	Valor de significancia
F2 Autonomía en el trabajo	Índice de tensión laboral	$\beta = -.467$	$p = .000$
F3 Relaciones sociales	Índice de tensión laboral	$\beta = -.249$	$p = .003$
F3 Relaciones sociales	F2 Satisfacción con el salario actual	$\beta = .273$	$p = .009$
F3 Relaciones sociales	F5 Satisfacción con compañeros de trabajo	$\beta = .292$	$p = .002$
F6 Beneficios y recompensas	F2 Satisfacción con el salario actual	$\beta = .259$	$p = .007$
F6 Beneficios y recompensas	F3 Satisfacción con las oportunidades de promoción	$\beta = .317$	$p = .000$
F7 Motivación y esfuerzo	F1 Satisfacción con el trabajo actual	$\beta = .322$	$p = .000$
F7 Motivación y esfuerzo	F2 Satisfacción con el salario actual	$\beta = -.196$	$p = .048$

Variable Independiente	Variable Dependiente	Valor de Beta	Valor de significancia
F8 Liderazgo de directivos	F5 Satisfacción con compañeros de trabajo	$\beta=.241$	$p=.009$
Índice de tensión laboral	F1 Satisfacción con el trabajo actual	$\beta=-.429$	$p=.000$
Índice de tensión laboral	F2 Satisfacción con el salario actual	$\beta=-.216$	$p=.018$
Índice de tensión laboral	F5 Satisfacción con compañeros de trabajo	$\beta=-.275$	$p=.002$

En la Tabla 39 se presentan los resultados obtenidos en los índices de ajuste absoluto (GFI, RMSR Y RMSEA), así como de ajuste incremental (NFI) y de ajuste parsimonioso (Ji cuadrada normada) producto de los análisis factoriales realizados mediante el análisis de ecuaciones estructurales. Los valores obtenidos en el Índice de Bondad de Ajuste (GFI) se ubicaron por encima de 0.90, el Residuo Cuadrático Medio (RMSR) no se ubicó cercano a 0 y menor a 0.08, el Error de Aproximación Cuadrático Medio (RMSEA) fue menor a 0.08, el Índice de Ajuste Normado (NFI) fue mayor a 0.90 y el Índice de Parsimonia medido con el Índice Ji Cuadrada Normada fue menor a 5 en todos los casos.

Respecto a los valores obtenidos en el Residuo Cuadrático Medio (RMSR), de acuerdo con Hair et al. (2009), no siempre se llega a los rangos establecidos, debido a las características de la muestra, especialmente debido a características como el tamaño, señalando que en esos casos es recomendable emplear otros índices.

Tabla 39

*Resultados del análisis de ecuaciones estructurales*

Modelo	Variabes	X <sup>2</sup>	gl	X <sup>2</sup> Normada (X <sup>2</sup> /gl)	GFI	NFI	RMSR	RMSEA
Modelo 1	Clima Organizacional (8 factores) Estrés laboral (8 factores) Satisfacción laboral (5 factores)	92.618	80	1.157	.914	.933	4.181	.040
Modelo 2	Clima Organizacional (8 factores) Estrés laboral (Demanda-Control y Tensión laboral) Satisfacción laboral (5 factores)	48.380	31	1.560	.931	.928	3.496	.075
Modelo 3	Clima Organizacional (8 factores) Estrés laboral (Tensión laboral)	27.828	22	1.264	.952	.938	6.403	.052

Modelo	Variables	X <sup>2</sup>	gl	X <sup>2</sup> Normada (X <sup>2</sup> /gl)	GFI	NFI	RMSR	RMSEA
Satisfacción laboral (5 factores)								

Nota: X<sup>2</sup>=Ji Cuadrada; gl=grados de libertad; GFI= *Goodness of Fit Index*; NFI= *Normed Fit Index*; RMSR= *Root Mean Square Residual*; RMSEA= *Root Mean Square Error of Aproximation*.

## DISCUSIÓN

En el presente capítulo se presenta la discusión de los resultados obtenidos en esta investigación, los cuales son contrastados con resultados obtenidos en otras investigaciones. Se abordaron variables importantes en la actualidad, relacionadas con la salud de los trabajadores.

Patlán y Flores (2013) definen el clima organizacional como 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: individual, interpersonal y organizacional.

El estrés laboral es un proceso complejo, involucra aspectos que promueven en el trabajador la idea o la creencia de no estar a la altura de las circunstancias laborales cotidianas, en consecuencia, se siente ansioso, tenso, frustrado y enojado, generando un bajo desempeño, conflictos y en ocasiones, enfermedades o accidentes (Gutiérrez y Ángeles, 2012).

La satisfacción laboral es el resultado de diversas actitudes que poseen los trabajadores, se relaciona con el trabajo y se refiere a factores específicos como son el salario, la supervisión, la constancia del empleo, las condiciones de trabajo, las oportunidades de ascenso, el reconocimiento de la capacidad, la evaluación justa del trabajo, las relaciones sociales, la resolución rápida de problemas, el trato justo y otros conceptos similares (Blum y Naylor, 1990).

En diversas investigaciones se han estudiado por separado las variables consideradas en esta investigación. Sin embargo, el análisis de las variables en conjunto permite conocer las interacciones generadas entre el clima organizacional, el estrés laboral y la satisfacción laboral.



## Relación del clima organizacional y el estrés laboral

En la presente investigación se identificaron efectos significativos negativos de factores del clima organizacional en factores del estrés laboral. El factor denominado Demandas físicas en el trabajo presenta efectos significativos negativos de los factores Satisfacción con el trabajo, Autonomía en el trabajo, Relaciones sociales y Beneficios y recompensas, así, la percepción desfavorable del clima organizacional genera elevados niveles de estrés en los trabajadores.

En la literatura se identifica la existencia de correlaciones positivas y negativas entre el clima organizacional y el estrés laboral. Por ejemplo, Montoya (2017) en su investigación titulada *Clima organizacional y estrés laboral en los trabajadores de una empresa Manpower* encontró una correlación alta, negativa y estadísticamente significativa a través del coeficiente de correlación de Spearman ( $\rho = -.706$ ,  $p = .000$ ) entre el clima organizacional y el estrés laboral. Sus resultados indican la existencia de una correlación inversamente proporcional, determinando que un nivel favorable de clima organizacional genera bajos niveles de estrés laboral.

Asimismo, Castillo (2017) en su investigación titulada *Relación entre clima organizacional y el estrés laboral en los trabajadores contratados por locación de servicios del Gobierno Regional* encontró una correlación negativa y estadísticamente significativa a través del coeficiente de correlación de Pearson ( $r = -.534$ ). Sus resultados indican la existencia de una correlación inversamente proporcional, determinando que un nivel favorable de clima organizacional genera bajos niveles de estrés laboral.

Sin embargo, contrastando con los resultados previamente señalados, en la presente investigación se encontraron efectos positivos significativos de factores del clima organizacional en factores del estrés laboral. Los factores Uso de habilidades en el trabajo, Autoridad de decisión en el trabajo, Control de procesos laborales y Apoyo social del supervisor presentan efectos significativos positivos de los factores

Autonomía en el trabajo y Relaciones sociales, así, la percepción favorable del clima organizacional genera elevados niveles de estrés en los trabajadores.

Bustamante y Velarde (2014) en su investigación titulada *Relación entre el clima organizacional y el estrés en trabajadores de salud del Hospital Nacional Cayetano* encontraron una correlación baja, positiva y estadísticamente significativa a través del coeficiente de correlación de Spearman ( $\rho=.176$ ,  $p=.035$ ) entre clima organizacional y estrés laboral. Sus resultados indican la existencia de una correlación directamente proporcional, determinando que un nivel favorable de clima organizacional genera elevados niveles de estrés laboral.

No obstante, los resultados previamente señalados en las investigaciones se obtuvieron de forma global y no por factores tal como se realizó en la presente investigación. Es recomendable que futuras investigaciones estudien el clima organizacional y el estrés laboral a partir de sus factores con el fin de generar propuestas de intervención más robustas que permitan sustentar los resultados encontrados.

### **Relación del clima organizacional y la satisfacción laboral**

En la presente investigación se identificaron efectos significativos positivos de factores del clima organización en factores de la satisfacción laboral. Los factores Satisfacción con el salario actual, Satisfacción con las oportunidades de promoción, Satisfacción con la supervisión y Satisfacción con los compañeros de trabajo presentan efectos significativos positivos de los factores del clima organizacional. Únicamente se identificó que el factor Unión y apoyo entre compañeros genera un efecto significativo negativo en los factores Satisfacción con el salario actual y Satisfacción con compañeros de trabajo.

En la literatura se identifica la existencia de correlaciones positivas y negativas entre el clima organizacional y la satisfacción laboral. Manosalvas, Manosalvas y

Nieves (2015), identificaron una correlación positiva y significativa ( $\beta=0.58$ ) entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en una muestra de médicos, paramédicos y personal administrativo. Sin embargo, este resultado se obtuvo de manera global y no por factores tal como se realizó en la presente investigación. Además, según Monosalvas, Monosalvas y Nieves (2015) no se identificaron relaciones causales entre el clima y la satisfacción laboral.

En una investigación realizada por Chiang, Salazar y Núñez (2007) se determinó una correlación positiva y significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral. La relación se presenta en casi todas las dimensiones de clima organizacional (comunicación interna, reconocimiento, relaciones interpersonales, calidad en el trabajo, toma de decisiones, objetivos de la institución, compromiso, adaptación al cambio, delegación de actividades y funciones, coordinación externa y eficiencia de la productividad), estas dimensiones tienen correlaciones estadísticamente significativas con los siguientes factores de satisfacción laboral: satisfacción con la relación con los superiores, satisfacción con la participación en las decisiones y satisfacción con su trabajo en general. En otra investigación realizada por Margarita Chiang y colaboradores, concluyen que todas las dimensiones de clima organizacional presentan una correlación estadísticamente significativa y positiva con todas las dimensiones de la satisfacción laboral (Chiang et al., 2011).

Alducin y Gil (2017) en su investigación titulada *Relación entre clima organizacional y satisfacción laboral en empleados del Gobierno Federal*, encontraron correlaciones positivas y estadísticamente significativas a través del coeficiente de correlación de Pearson entre todos los factores de satisfacción laboral (4 factores) y todos los factores de clima organizacional (8 factores).

Flores (2017) en su investigación titulada *Relación entre clima organizacional y satisfacción laboral en trabajadores de una empresa privada*, encontró correlaciones positivas y estadísticamente significativas a través del coeficiente de correlación de

Pearson entre todos los factores de clima organizacional (8 factores) y dos factores de la satisfacción laboral, Relación con el jefe y las Promociones.

El clima organizacional y la satisfacción laboral son dos variables complejas e independientes, pero mantienen determinada relación. Salgado, Remeseiro e Iglesias (1996) en su investigación encontraron que la percepción favorable del factor Relaciones interpersonales, perteneciente al clima organizacional, genera niveles elevados en todas las dimensiones de la satisfacción laboral.

Contrastando con los resultados previamente señalados, en la presente investigación se encontraron efectos negativos significativos de factores del clima organizacional en factores de la satisfacción laboral. Jiménez y Jiménez (2016) en su investigación correlacionaron el clima organizacional con la satisfacción laboral y encontraron que las condiciones del clima organizacional influyen negativamente en los niveles de satisfacción de los trabajadores. Sus resultados indican la existencia de una correlación inversamente proporcional, determinando que un nivel desfavorable de clima organizacional no genera satisfacción con la dirección, así como con las condiciones de trabajo, factores de la satisfacción laboral.

Los hallazgos identificados en la presente investigación y lo reportado por otros autores nos permiten identificar que el clima organizacional puede estar asociado positiva o negativamente con la satisfacción laboral. Es recomendable para futuras investigaciones considerar los resultados aquí reportados.

### **Relación del estrés laboral con la satisfacción laboral**

En la presente investigación se identificaron efectos significativos positivos de factores del estrés laboral en factores de la satisfacción laboral. Los factores Satisfacción con el salario actual, Satisfacción con la supervisión y Satisfacción con compañeros de trabajo presentan efectos significativos positivos de los factores del estrés laboral, así, los niveles elevados de estrés laboral generan elevados niveles de satisfacción laboral.

Alvarado (2018) en su investigación titulada *Estrés laboral y satisfacción laboral en los trabajadores de seguridad de una empresa privada de Trujillo* encontró una correlación positiva significativa de los factores Trabajo en sí, Contexto laboral y Relación del sujeto con el trabajo, factores del estrés laboral, con las dimensiones de la satisfacción laboral, se determinó que si las tareas y funciones no son percibidas como un problema, si las condiciones y disposiciones de recursos físicos de apoyo para la realización de las actividades no son percibidas como un problema y si el trabajo en sí no es percibido como problemático y no existen dificultades o molestias para su cumplimiento, el trabajador percibirá el comportamiento de su superior como tolerante y considerado, generando la posibilidad de desempeñar sus habilidades y percibiendo el reconocimiento de su esfuerzo.

Contrastando con los resultados previamente señalados, en la presente investigación se encontraron efectos negativos significativos de factores del estrés laboral en factores de la satisfacción laboral. El factor Uso de habilidades en el trabajo tiene un efecto significativo negativo en la Satisfacción con el salario actual y en la Satisfacción con compañeros de trabajo. El factor Autoridad de decisión en el trabajo tiene un efecto significativo negativo en la Satisfacción con compañeros de trabajo. El factor Control de procesos laborales tiene un efecto significativo negativo en la Satisfacción con el salario actual. Finalmente, el factor Inseguridad laboral tiene un efecto significativo negativo en la Satisfacción con las oportunidades de promoción.

Los resultados precedentes coinciden con lo reportado por Llanos (2017), en su investigación titulada *Estrés y satisfacción en los trabajadores de una empresa particular de transporte del distrito de Los Olivos*. En su investigación Llanos (2017) encontró una correlación negativa estadísticamente significativa a través del coeficiente de correlación de Spearman ( $\rho = -.810$ ,  $p = .000$ ). Sus resultados indican la existencia de una correlación inversamente proporcional, determinando que elevados niveles de estrés laboral generan baja o nula satisfacción laboral.

No obstante, los resultados previamente señalados en las investigaciones se obtuvieron principalmente de forma global y no por factores tal como se realizó en la presente investigación. Es recomendable que futuras investigaciones estudien el clima organizacional, el estrés laboral y la satisfacción laboral a partir de sus factores considerando los resultados aquí reportados.

En las investigaciones realizadas por diversos autores se encontraron correlaciones estadísticamente significativas de las variables clima organizacional, estrés laboral y satisfacción laboral, analizadas por pares, es recomendable que futuras investigaciones estudien esas variables simultáneamente a partir de los resultados aquí reportados.

## CONCLUSIONES

En el presente capítulo se exponen las conclusiones a las que se llegaron después de haber realizado esta investigación. Así como se manifestó en la pregunta de investigación, se buscó determinar el efecto del clima organizacional en el estrés laboral y en la satisfacción laboral en una muestra de trabajadores mexicanos, pertenecientes a diversas organizaciones, públicas y privadas de la Ciudad de México. En la presente investigación se concluye que existe una relación estadísticamente significativa entre las variables previamente señaladas.

Conforme a la revisión de la literatura, se determinó que las variables estudiadas en la investigación son fenómenos multifactoriales, por ese motivo, después de la revisión teórica de diferentes escalas para su medición, se decidió implementar el uso de escalas empleadas en investigaciones previas. Las escalas seleccionadas se caracterizan por medir diversos factores de los fenómenos estudiados en esta investigación, además se encuentran estandarizadas y los niveles de confiabilidad y validez son óptimos.

Respecto a la hipótesis nula uno, en la cual se plantea la no existencia de asociaciones estadísticamente significativas entre el clima organizacional y la satisfacción laboral, se rechaza y se acepta su respectiva hipótesis alterna, afirmando en primera instancia que existen asociaciones estadísticamente significativas entre los factores del clima organizacional y la satisfacción laboral. La hipótesis fue demostrada con los resultados obtenidos en la presente investigación.

Se concluye respecto a la hipótesis previamente señalada que, por los resultados obtenidos a partir del análisis de regresión lineal múltiple, existe una correlación estadísticamente significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral, resultados respaldados por el análisis de ecuaciones estructurales. La satisfacción laboral se expresa en los trabajadores si el clima organizacional es percibido como favorable.

Respecto a la hipótesis nula dos, en la cual se plantea la no existencia de asociaciones estadísticamente significativas entre el clima organizacional y el estrés laboral, se rechaza y se acepta su respectiva hipótesis alterna, afirmando en primera instancia que existen asociaciones estadísticamente significativas entre los factores del clima organizacional y el estrés laboral. La hipótesis fue demostrada con los resultados obtenidos en la presente investigación.

Se concluye respecto a la hipótesis previamente señalada que, por los resultados obtenidos a partir del análisis de regresión lineal múltiple, existe una correlación estadísticamente significativa entre el clima organizacional y el estrés laboral, resultados respaldados por el análisis de ecuaciones estructurales. La percepción desfavorable del clima organizacional genera elevados niveles de estrés laboral, aunque simultáneamente, se encontró la presencia de estrés laboral aun cuando el clima organizacional es percibido como favorable.

Respecto a la hipótesis nula tres, en la cual se plantea la no existencia de asociaciones estadísticamente significativas entre el estrés laboral y la satisfacción laboral, se rechaza y se acepta su respectiva hipótesis alterna, afirmando en primera instancia que existen asociaciones estadísticamente significativas entre los factores del estrés laboral y la satisfacción laboral. La hipótesis fue demostrada con los resultados obtenidos en la presente investigación.

Se concluye respecto a la hipótesis previamente señalada que, por los resultados obtenidos a partir del análisis de regresión lineal múltiple, existe una correlación estadísticamente significativa entre el estrés laboral y la satisfacción laboral, resultados respaldados por el análisis de ecuaciones estructurales. La satisfacción laboral se presenta en los trabajadores si los niveles de estrés laboral son bajos, aunque simultáneamente, se encontró que elevados niveles de estrés en ciertos factores propician la satisfacción laboral de los trabajadores.



En relación con la interacción existente entre el estrés laboral y los síntomas y trastornos psicosomáticos, se obtuvo que el estrés laboral provoca consecuencias negativas sobre la salud, destacando la presencia de aspectos como cefaleas migrañosas, colitis, tics nerviosos, agotamiento, acidez estomacal, dolor de estómago, gastritis, dolor de espalda, dolor de hombros, dolor de cuello, dolor muscular, fatiga, entre otros aspectos.

En la presente investigación se concluye que existe una correlación estadísticamente significativa entre el clima organizacional, el estrés laboral y la satisfacción laboral. El clima organizacional impacta de forma directa en el estrés laboral y simultáneamente impacta de forma directa e indirecta en la satisfacción laboral; los trabajadores se encuentran satisfechos principalmente con el trabajo actual, así como con el salario actual. En general la muestra percibe el clima organizacional como favorable, presentan niveles moderados de estrés laboral y se encuentran satisfechos con su trabajo.

El factor humano es fundamental para el desempeño y crecimiento de las organizaciones, es un recurso clave para el logro de los objetivos. Un clima organizacional percibido como favorable, en el cual existe una atmosfera apropiada, es indispensable para lograr los resultados planteados en la organización. Los trabajadores satisfechos con su trabajo serán más productivos, por el contrario, los trabajadores insatisfechos y/o estresados generarán consecuencias a nivel organizacional.

Diversos autores, citados en la presente investigación, coinciden en que el clima organizacional, el estrés laboral y la satisfacción laboral son constructos independientes, pero con cierta relación. El clima organizacional expresa información de la percepción de los trabajadores sobre la organización, el estrés laboral señala si los trabajadores cuentan o no con las herramientas físicas e intelectuales para cumplir

con su trabajo y finalmente la satisfacción laboral permite conocer la percepción de los empleados en relación con su trabajo y cómo este ayuda a satisfacer sus necesidades.

Respecto a la percepción del clima organizacional, los empleados de esta muestra expresan resultados favorables en los factores de la satisfacción con el trabajo, las relaciones sociales, la unión y apoyo entre compañeros, la motivación y esfuerzo, así como el liderazgo de directivos. El factor consideración de directivos es percibido como un factor no favorable del clima organizacional.

Respecto a la percepción de la satisfacción laboral, los empleados de esta muestra expresan resultados favorables en los factores de la satisfacción el trabajo actual, la satisfacción con la supervisión, la satisfacción con compañeros de trabajo y la satisfacción con el trabajo en general.

En la presente investigación se cumplieron los diferentes objetivos específicos del proyecto. Se evaluó la percepción del clima organizacional, así como el estrés laboral y la satisfacción laboral presentes en una muestra de trabajadores mexicanos. Se determinó la relación por pares de las variables estudiadas, se realizó el análisis de ecuaciones estructurales para probar y estimar las relaciones causales y finalmente se cumplió el objetivo específico de la investigación, ya que se determinó el efecto del clima organizacional en el estrés laboral y en la satisfacción laboral en una muestra de trabajadores mexicanos.

## LIMITACIONES, RECOMENDACIONES Y SUGERENCIAS

Durante el desarrollo del proyecto, se presentaron retos importantes, específicamente aun cuando existe una amplia gama de definiciones de las variables estudiadas, no existe un consenso respecto a la definición de las variables, debido a su naturaleza multifactorial, en su mayoría los autores son extranjeros, prácticamente no hay investigación en población mexicana.

Las variables estudiadas son fenómenos que impactan directamente en la salud de los trabajadores y no se ha brindado la importancia suficiente para elaborar estrategias viables para su prevención, así como para su intervención y solución. En la literatura se encontraron investigaciones en población mexicana, pero con instrumentos elaborados en otros países. Una deficiencia importante es que en su mayoría los instrumentos son únicamente traducidos y no adaptados a la población mexicana.

Destaca la creciente necesidad de implementar estrategias de acción en las organizaciones con el objetivo de preservar la salud de los trabajadores mexicanos: a) en primera instancia es fundamental la construcción y aplicación de instrumentos especializados en la evaluación de los diversos fenómenos organizacionales y que afectan principalmente la salud ocupacional de los trabajadores; b) es imprescindible el desarrollo e implementación de normas y políticas con la intención de mejorar el clima organizacional, la satisfacción laboral y aunado a esto, se atiendan los factores de riesgo o estrés laboral; c) proporcionar a los trabajadores habilidades para incrementar el control sobre el trabajo y atender sus demandas laborales; d) desarrollar a nivel individual y grupal la unión y apoyo entre compañeros, las relaciones interpersonales, la comunicación; e) a nivel organizacional fortalecer el reconocimiento y un sistema de recompensas equitativo, el liderazgo participativo y la consideración; f) establecer acciones para incrementar la satisfacción laboral de los trabajadores a fin de que desempeñen su trabajo de manera positiva, entre otros.

El papel del psicólogo en las organizaciones es fundamental, son el personal capacitado para realizar las evaluaciones pertinentes de los fenómenos organizacionales, pueden intervenir en la prevención, implementación y mejora de dichos fenómenos, poseen las herramientas intelectuales y prácticas para realizar las intervenciones necesarias y así mejorar el ambiente laboral con la intención de preservar la salud de los trabajadores, así como los resultados positivos en las organizaciones. Acorde a la Norma Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018 las intervenciones individuales de tipo clínico o terapéutico deben ser realizadas invariablemente por un médico, psicólogo o psiquiatra según corresponda.

Se recomienda para futuras investigaciones relacionadas con la salud ocupacional el uso de escalas de medición multifactoriales y adaptadas para población mexicana. Se sugiere recolectar datos en una muestra representativa de trabajadores, así como aplicar los instrumentos en un ambiente apropiado y cómodo.

Finalmente, la información ofrecida en la presente investigación busca despertar el interés en la realización de investigaciones que contribuyan a generar ambientes laborales favorables con la intención de preservar la salud ocupacional de los trabajadores y simultáneamente se incremente la productividad de las organizaciones.

## REFERENCIAS

- Aarons, G. & Sawitzky, A. (2006). Organizational climate partially mediates the effect of culture on work attitudes and staff turnover in mental health services. *Administration and Policy in Mental Health and Mental Health Services Research*, 33(3), 289-301. DOI: <https://dx.doi.org/10.1007%2Fs10488-006-0039-1>
- Alcántar, M., Maldonado, S. y Arcos, J. (2012). Medición del clima laboral requerido para asegurar la efectividad del sistema de gestión de calidad. *Revista Internacional de Administración y Finanzas*, 5(3), 55-68.
- Alcántara, S. (17 de mayo de 2015). México, primer lugar en estrés laboral: OMS. *El Universal*. Recuperado de <http://archivo.eluniversal.com.mx/nacion-mexico/2015/mexico-primer-lugar-estres-laboral-oms-1100646.html>
- Alducin, E. y Gil, J. (2017). *Relación entre Clima organizacional y Satisfacción laboral en empleados del Gobierno Federal*. Tesis de licenciatura, Universidad Nacional Autónoma de México. Recuperado de <http://132.248.9.195/ptd2017/abril/0758411/Index.html>
- Alvarado, E. (2018) *Estrés laboral y satisfacción laboral en los trabajadores de seguridad de una empresa privada de Trujillo*. Tesis de licenciatura, Universidad César Vallejo.
- Arizmendi, E. y Luna, J. (2015). *La relación del clima organizacional en la motivación de logro de trabajadores mexicanos*. Tesis de licenciatura, Universidad Nacional Autónoma de México. Recuperado de <http://132.248.9.195/ptd2015/junio/0730404/Index.html>
- Arizmendi, L. y Escudero, K. (2015). *Estrés y Satisfacción laboral en profesores en educación básica*. Tesis de licenciatura, Universidad Nacional Autónoma de México. Recuperado de <http://132.248.9.195/ptd2015/abril/0728487/Index.html>

- Arriola, M., Salas, E. y Bernabé, T. (2011). El clima como manifestación objetiva de la cultura organizacional. *Revista Ciencias Estratégicas*, 19(25), 109-127.
- Ayance, R. y Campos, X. (2016). *Estrés laboral, trastornos psicosomáticos y su relación con variables sociodemográficas*. Tesis de licenciatura, Universidad Nacional Autónoma de México. Recuperado de <http://132.248.9.195/ptd2016/junio/0745631/Index.html>
- Blum, M. y Naylor, J. (1990). *Psicología industrial. Sus fundamentos teóricos y sociales*. México: Trillas.
- Bustamante, B. y Velarde, S. (2014). *Relación entre el clima organizacional y el estrés laboral en trabajadores de salud del Hospital Nacional Cayetano*. Heredia, Lima. Tesis de maestría, Universidad César Vallejo.
- Cardona, D. y Zambrano, R. (2014). Revisión de instrumentos de evaluación de clima organizacional. *Revista Estudios Gerenciales. Journal of Management and Economics for iberoamerica*, 30(131), 184-189.
- Carlson, N. (2014). *Fisiología de la conducta*. 11ª ed. Madrid: Pearson.
- Carrillo, A. (2018). *Percepción del ambiente físico de trabajo y su relación con la satisfacción laboral y el compromiso organizacional en una institución del sector público*. Tesis de licenciatura, Universidad Nacional Autónoma de México. Recuperado de <http://132.248.9.195/ptd2018/mayo/0773811/Index.html>
- Castillo, K. (2017). *Relación entre clima organizacional y el estrés laboral en los trabajadores contratados por locación de servicios del Gobierno Regional de Ancash Sede Central*. Tesis de maestría, Universidad César Vallejo.
- Chandra, S. (2010). A Study of the Organizational Climate in Relation to Job Satisfaction of Senior Secondary School Teachers of Haridwar District in Uttarakhand. *International Journal of Education and Allied Sciences*, 2(2), 1-18.

- Chiang, M., Méndez, G. y Sánchez, G. (2010). Cómo influye la satisfacción laboral sobre el desempeño: Caso empresa de retail. *Theoria*, 19(2), 21-36.
- Chiang, M., Salazar, M., Martín, M. y Nuñez, A. (2011). Clima organizacional y satisfacción laboral. Una comparación entre hospitales públicos de alta y baja complejidad. *Salud de los Trabajadores*, 19(1), 5-16.
- Chiang, M., Salazar, C. y Núñez, A. (2007). Clima organizacional y satisfacción laboral en un establecimiento de salud estatal: Hospital tipo 1. *Theoria*, 16(2), 61-76.
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de recursos humanos. El capital humano de las organizaciones*. 8ª ed. México: McGraw-Hill Interamericana.
- Contreras, C. (2018). *Clima organizacional y su relación con el compromiso organizacional dentro de instituciones públicas y privadas*. Tesis de licenciatura, Universidad Nacional Autónoma de México. Recuperado de <http://132.248.9.195/ptd2018/junio/0774974/Index.html>
- Courtney, J. y Phelan, M. (2019). Translators' experiences of occupational stress and job satisfaction. *The International Journal for Translation & Interpreting Research*, 11(1), 100-113.
- Darmody, M. y Smyth, E. (2014). Primary school principal's job satisfaction and occupational stress. *International Journal of Educational Management*, 30(1), 115-128.
- Delgado, A. y Laguna, S. (2019). *Relación entre cultura organizacional, clima organizacional y motivación de logro en una muestra de trabajadores mexicanos*. Tesis de licenciatura, Universidad Nacional Autónoma de México. Recuperado de <http://132.248.9.195/ptd2019/enero/0784614/Index.html>

- Díaz, M. (2017). *Relación de la Calidad de Vida en el Trabajo con el Estrés Laboral en personal de salud*. Tesis de licenciatura, Universidad Nacional Autónoma de México. Recuperado de <http://132.248.9.195/ptd2017/julio/0761112/Index.html>
- DIGESA, (2005). *Manual de Salud Ocupacional*. Dirección General de Salud Ambiental. Lima, Perú.
- Fernández, J. y Puente, A. (2009). La noción de campo en Kurt Lewin y Pierre Bourdieu: un análisis comparativo. *Revista Española de Investigaciones Sociológicas*, (127), 33-53.
- Flores, D. (2017). Relación entre clima organizacional y satisfacción laboral en trabajadores de una empresa privada. Tesis de licenciatura, Universidad Nacional Autónoma de México. Recuperado de <http://132.248.9.195/ptd2017/agosto/0762293/Index.html>
- García, M. (2009). Clima Organizacional y su Diagnóstico: Una aproximación Conceptual. *Revista Cuadernos de Administración*, (42), 43-61.
- García, M. y Forero, C. (2013). Motivación y satisfacción laboral como facilitadores del cambio organizacional: una explicación desde las ecuaciones estructurales. *Psicogente*, 17(31), 120-142.
- García, P. y Guerrero, K. (2015). *Estrés laboral: diseño y construcción de la escala demanda-control-apoyo y trastornos psicósomáticos*. Tesis de licenciatura, Universidad Nacional Autónoma de México. Recuperado de <http://132.248.9.195/ptd2015/noviembre/0737760/Index.html>
- Gil-Monte, P. (2012). Riesgos Psicosociales en el Trabajo y Salud Ocupacional. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Publica*, 29(2), 237-241.



- Gómez, V. y Moreno, L. (2010). Factores psicosociales del trabajo (demanda-control y desbalance esfuerzo-recompensa), salud mental y tensión arterial: un estudio con maestros en Bogotá, Colombia. *Revista Universitas Psychologica*, 9(2), 393-407.
- Grados, J. (2013). *Reclutamiento, selección, contratación e inducción del personal*. 4ª ed. México: Manual Moderno.
- Grojean, M., Resick, C., Dickson, M. y Smith, D. (2004). Leaders, Values, and Organizational Climate: Examining Leadership Strategies for Establishing an Organizational Climate Regarding Ethics. *Journal of Business Ethics*, 55, 223-241.
- Gutiérrez, R. y Ángeles, Y. (2012). *Estrés organizacional*. México: Trillas.
- Hair, J., Black, W., Babin, B. y Anderson, R. (2009). *Multivariate Data Analysis*. 7ª ed. Prentice Hall.
- Hellriegel, D. y Slocum, J. (2009). *Comportamiento Organizacional*. 12ª ed. México: Cengage Learning.
- Hernández, C. (2011). La motivación y satisfacción laboral de los docentes en dos instituciones de enseñanza media superior. *Investigación Administrativa*, 108(40), 69-80.
- Hernández, J. (2010). *Guía de Gestión del estrés laboral, protocolo de detección, actuación y reconducción*. España: Thompson Reuters.
- Hernández, R., Méndez, S. y Contreras, R. (2012). Construcción de un instrumento para medir el clima organizacional en función del modelo de los valores por competencia. *Revista Contaduría y Administración*, 59(1), 229-257.
- Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado (Sin fecha). *Guía para el estrés. Causas, consecuencias y prevención*. Recuperado de

<http://www.issste.gob.mx/images/downloads/instituto/prevencion-riesgos-trabajo/Guia-para-el-Estres.pdf>

Ivancevich, J. Konopaske, R. y Matteson, M. (2006). *Comportamiento organizacional*. 7ª ed. México: Mc Graw-Hill, Interamericana.

Ivancevich, J. y Matteson, M. (1989). *Estrés y Trabajo. Una perspectiva gerencial*. México: Trillas.

Jiménez, D. y Jiménez, E. (2016). Clima laboral y su incidencia en la satisfacción de los trabajadores de una empresa de consumo masivo. *Revista Ciencia UNEMI*, 9(18), 26-34.

Jordán, A. (2018). *Estrés laboral en enfermería*. Tesis de licenciatura, Escuela de Enfermería de Nuestra Señora de la Salud, UNAM. Recuperado de <http://132.248.9.195/ptd2018/octubre/0781216/Index.html>

Juárez, S. (2012). Clima organizacional y satisfacción laboral. *Revista Médica del Instituto Mexicano del Seguro Social*, 50(3), 307-314.

Karacan, P., Yakup, A. y Dogan, Í. (2018). Examination of the relationship between job satisfaction and job stress of physical education teachers. *Acta Didactica Napocensia*, 11(1), 1-11.

Kossen, S. (1995). *Recursos Humanos en las Organizaciones*. México: Harla.

Lazarus, R. y Folkman, S. (1986). *Estrés y procesos cognitivos*. Barcelona: Editorial Martínez Roca.

Llanos, M. (2017). *Estrés y satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa particular de transporte del distrito de Los Olivos*. Tesis de licenciatura, Universidad César Vallejo.

- Honorable Congreso de la Unión (1970). Ley Federal del Trabajo, México. Recuperado de [http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/125\\_020719.pdf](http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/125_020719.pdf)
- López, J. y Belloch, A. (2002). La somatización como síntoma y como síndrome: Una revisión del trastorno de somatización. *Revista de Psicopatología y Psicología Clínica*, 7(2), 73-93. DOI: <https://doi.org/10.5944/rppc.vol.7.num.2.2002.3923>
- Manosalvas, C., Manosalvas, L. y Nieves, J. (2015). El clima organizacional y la satisfacción laboral: Un análisis cuantitativo riguroso de su relación. *ADMINISTER*, 26, 5-15.
- Martín, P., Salanova, M. y Peiró, J. (2003). Estrés laboral: ¿un concepto cajón-de-Sastre? *Revista de Relaciones Laborales*, (10), 167-185.
- Martínez, J. (2004). *Estrés laboral: Guía para empresarios y empleados*. España: Pearson.
- Martínez, M. (2018). *Clima organizacional de la planta docente de un centro universitario*. Tesis de licenciatura, Universidad Nacional Autónoma de México. Recuperado de <http://132.248.9.195/ptd2018/octubre/0780368/Index.html>
- Medina, E. (2017). *Repercusiones del Estrés Laboral en el Trabajo*. Tesis de licenciatura, Universidad Nacional Autónoma de México. Recuperado de <http://132.248.9.195/ptd2005/51921/0344238/Index.html>
- Montoya, E. (2017). *Clima organizacional y estrés laboral en los trabajadores de la empresa Manpower Lince, Lima*. Tesis de licenciatura, Universidad César Vallejo.
- Moreno, B. (2011). Factores y riesgos laborales psicosociales: conceptualización, historia y cambios actuales. *Revista Medicina y Seguridad del trabajo*, 57(1).
- Moreno, B. y Báez, C. (2010). *Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas*. España: Universidad Autónoma de Madrid.

- Oliver, A., Tomás, J. y Chayne, A. (2006). Clima de Seguridad Laboral: naturaleza y poder predictivo. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 21(3), 253-268.
- OMS. (2006). *Prevención del Suicidio. Un instrumento en el Trabajo*. Departamento de Salud Mental y Abuso de Sustancias.
- Patlán, J. y Flores, R. (2013). Desarrollo y validación de la Escala Multidimensional de Clima Organizacional (EMCO): Un estudio empírico con profesionales de la salud. *Revista Ciencia y Trabajo*, 15(48), 131-139. DOI: <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-24492013000300005>
- Patlán, P.J. (2019). *Estrés laboral*. México: En proceso de publicación con la Editorial Manual Moderno.
- Patterson, et al. (2005). Validating the organizational climate measure: links to managerial practices, productivity and innovation. *Journal of Organizational Behavior*, 26, 379-408.
- Pedraza, N. (2018). El clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral desde la perspectiva del capital humano. *Revista Lasallista de Investigación*, 15(1), 90-101.
- Pujol, L. y Dabos, G. (2018). Satisfacción laboral: una revisión de la literatura acerca de sus principales determinantes. *Revista Estudios Gerenciales. Journal of Management and Economics for iberoamerica*, 34(146), 3-18.
- Ramírez, I. (2015). El clima organizacional, la relación y efecto en la satisfacción laboral en trabajadores de una institución del sector público. Tesis de licenciatura, Universidad Nacional Autónoma de México. Recuperado de <http://132.248.9.195/ptd2015/abril/0728571/Index.html>

- Rivera, M. (2010). *Relación de estrés y satisfacción laboral en servidores públicos*. Tesis de licenciatura, Universidad Nacional Autónoma de México. Recuperado de <http://132.248.9.195/ptb2010/agosto/0660293/Index.html>
- Robbins, S. y Judge, T. (2013). *Comportamiento organizacional*. México: Pearson.
- Rodríguez, A. (2009). *Introducción a la psicología del trabajo y de las organizaciones*. España: Ediciones Pirámide.
- Rodríguez, E. (2016). El clima organizacional presente en una empresa de servicios. *Revista Educación en Valores*, 1(25), 3-18.
- Rodriguez, J. (2005). *La cultura organizacional y el clima laboral como factores determinantes en la motivación empleado*. Tesis de licenciatura, Universidad Nacional Autónoma de México. Recuperado de <http://132.248.9.195/pd2005/0602085/Index.html>
- Rudavela, I., y Mustafin, A. (2017). The Impact of Stress Stability on Job Satisfaction and the Quality of Human Capital. *Journal of History Culture and Art Research*, 6(5), 333-341. doi: <http://dx.doi.org/10.7596/taksad.v6i5.1252>
- Safarpour, H., Sabzevari, S. y Delpisheh, A. (2018). A Study on the Occupational Stress, Job Satisfaction and Job Performance among Hospital Nurses un Ilam, Iran. *Journal of Clinical and Diagnostic Research*. 12(6), 1-5.
- Salanova, M. (2009). *Psicología de la Salud Ocupacional*. Madrid: Síntesis.
- Salgado, J., Remeseiro, C. e Iglesias, M. (1996). Clima organizacional y satisfacción laboral en una PYME. *Psicothema*, 8 (2), 329-335.
- Sánchez, E. (2017). Concepto de clima organizacional. Universidad Nacional Autónoma de México, Facultad de Psicología. *Revista Psicológica*.

- Sandoval, E. (2015). *Relación entre el Clima Laboral y la Satisfacción Laboral en las Organizaciones*. Tesina de licenciatura, Universidad Nacional Autónoma de México. Recuperado de <http://132.248.9.195/ptd2015/marzo/0726504/Index.html>
- Sandoval, M. (2004) Concepto y dimensiones del clima organizacional. *Hitos de Ciencias Económico-Administrativas*. 10(27), 78-82.
- Secretaría del Trabajo y Previsión Social. (2018). *NORMA Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018, Factores de riesgo psicosocial en el trabajo-Identificación, análisis y prevención*. Secretaría de Gobernación. Recuperado de [https://www.dof.gob.mx/nota\\_detalle.php?codigo=5541828&fecha=23/10/2018](https://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5541828&fecha=23/10/2018)
- Segredo, A. (2012). Clima organizacional en la gestión del cambio para el desarrollo de la organización. *Revista Cubana de Salud Pública*, 39(2), 385-393.
- Silva, M. (1992). Hacia una definición comprehensiva del clima organizacional. *Revista de Psicología General y Aplicada*, 45(4), 443-451.
- Tao et al. (2018). Work stress and job satisfaction of community health nurses in Southwest China. *Biomedical Research*, 29(3), 510-518.
- Thakre, N. y Shroff, N. (2016). Organizational Climate, Organizational Role Stress and Job Satisfaction among Employees. *Journal of Psychosocial Research*, 11(2), 469-478.
- Toro, F. (2010). *Clima Organizacional. Una aproximación a su dinámica en la empresa Latinoamericana*. Colombia, Artes Gráficas JAVA.
- Ucrós, M. y Gamboa, T. (2010) Clima organizacional: Discusión de diferentes enfoques teóricos. *Visión Gerencial*, 9(1), 179-190.
- Uribe, F. (2008). *Psicología de la salud ocupacional en México*. Facultad de Psicología: UNAM.

- Uribe, F. (2015). *Clima y ambiente organizacional: trabajo, salud y factores psicosociales*. México: Manual Moderno.
- Vieco, G. y Abello R. (2013). Factores psicosociales de origen laboral, estrés y morbilidad en el mundo. *Psicología desde el Caribe*, 31(2), 364-385.
- Villavicencio, M. (2015). *Efectos de una intervención ad hoc sobre el clima organizacional y el desempeño laboral*. Tesis de doctorado, Universidad Nacional Autónoma de México. Recuperado de <http://132.248.9.195/ptd2015/enero/0725053/Index.html>
- Wong, P. (2013). *Motivación y Satisfacción Laboral: Una aproximación a la Teoría de Frederick Herzberg*. Tesina de licenciatura, Universidad Nacional Autónoma de México. Recuperado de <http://132.248.9.195/ptd2013/junio/0696634/Index.html>
- Xiaofu, P. y Qiwen, Q. (2007). An Analysis of the Relation Between Secondary School Organizational Climate and Teacher Job Satisfaction. *Chinese Education and Society*, 40(5), 65-77.

# Escala Multidimensional de Clima Organizacional (EMCO)

## Escala Demanda-Control- Apoyo (EDCA)

## Job Descriptive Index (JDI) - Índice Descriptivo del Trabajo



**Cuestionario  
EMCO**  
(Gómez y Vicario, 2008).

**Instrucciones**

El presente cuestionario tiene como finalidad conocer algunos aspectos de lo que usted piensa acerca del lugar donde trabaja.

Es posible que alguno de los enunciados no se ajuste al lugar donde usted trabaja, sin embargo, trate de contestarlas como si se encontrara en la situación presentada.

A continuación, encontrará una serie de frases a las que responderá en la **HOJA DE RESPUESTAS**, de acuerdo a la frecuencia en que se da cada caso en el lugar donde trabaja:

**Ejemplo:** En este cuestionario encontrará una frase como la siguiente:

*CUESTIONARIO*

**1. Platico con mis compañeros en mi tiempo libre.**

Suponiendo que usted siempre platica con sus compañeros en sus tiempos libres, deberá **MARCAR** el óvalo en la hoja de respuestas de esta manera:

*HOJA DE RESPUESTA*

	<b>Nunca</b>	<b>Casi nunca</b>	<b>A veces</b>	<b>Casi siempre</b>	<b>Siempre</b>
<b>1.</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>

Es importante que todas sus anotaciones las haga **ÚNICAMENTE** en la hoja de respuestas.

**Le recordamos que sus respuestas son totalmente anónimas.**

**No hay respuestas buenas ni malas, simplemente nos interesa conocer su opinión.**

**¡GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!**

*No escriba en este cuadernillo*

### **¿Con qué frecuencia...?**

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

26. Todos los trabajadores dentro de la organización tienen posibilidades de ser beneficiados por su trabajo.
27. Existen distintas formas de recompensar a los trabajadores.
28. Los trabajadores dentro de la organización se sienten parte de un mismo equipo.
29. El jefe trata con indiferencia a su personal.
  
30. Sexo.
31. Edad.
32. Estado civil.
33. Escolaridad.
34. Área académica de su profesión o carrera
  
35. Nombre del puesto de trabajo.
36. Antigüedad en el puesto.
37. Nivel de puesto de trabajo.
38. Antigüedad en la organización.
39. Años de experiencia laboral.
  
40. Número de horas de trabajo al día
41. ¿Tiene personal a su cargo?
42. ¿Cuántas personas tiene a su cargo?
43. Sueldo mensual.
44. Tipo de contrato
  
45. ¿Ha tenido algún ascenso dentro de la organización donde trabaja actualmente?
46. ¿Cuántos ascensos ha tenido?
47. Área de trabajo.

**Verifique que todos los espacios de la hoja de respuestas hayan sido llenados de acuerdo a las instrucciones.**

**¡GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!**

**Hoja de Respuestas**  
**EMCO**  
(Gómez y Vicario, 2008).

**¿Con qué frecuencia...?**

	<b>Nunca</b>	<b>Casi nunca</b>	<b>A veces</b>	<b>Casi siempre</b>	<b>Siempre</b>
1.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
6.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
7.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
8.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
9.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
10.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
11.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
12.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
13.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
14.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
15.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
16.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
17.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
18.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
19.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
20.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
21.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
22.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
23.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
24.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
25.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
26.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
27.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
28.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
29.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

*Continuar en la siguiente página*

## Datos Generales

30. 1. Masculino   
2. Femenino

31. \_\_\_\_\_ años.

32. 1. Soltero   
2. Casado   
3. Unión libre   
4. Divorciado   
5. Viudo

33. 1. Primaria   
2. Secundaria   
3. Carrera técnica   
4. Bachillerato   
5. Licenciatura   
6. Maestría   
7. Doctorado

34. 1. Humanidades y artes   
2. Ciencias sociales   
3. Ciencias biológicas y salud   
4. Ciencias físico matemáticas   
5. Sin área o bachillerato

35. Puesto \_\_\_\_\_

36. \_\_\_\_\_ años de antigüedad en el  
Puesto.

37. 1. Operativo   
2. Medio   
3. Ejecutivo

38. \_\_\_\_\_ años de antigüedad en  
la organización.

39. \_\_\_\_\_ años de experiencia  
laboral.

40. \_\_\_\_\_ horas de trabajo al día.

41. 1. Si  2. No  si respondió "no"  
Pase a la pregunta 43

42. \_\_\_\_\_ personas.

43. \$ \_\_\_\_\_

44. 1. Contrato de base   
2. Contrato eventual   
3. Otro: \_\_\_\_\_

45. 1. Si  2. No

46. \_\_\_\_\_ número de  
ascensos.

47. \_\_\_\_\_

**¡Gracias por su Colaboración!**

# EDCA

## Instrumento de autoevaluación

**SECCIÓN A. INSTRUCCIONES:** A CONTINUACIÓN, SE LE PRESENTA UNA SERIE DE ENUNCIADOS ACERCA DE **¿CÓMO SE SIENTE EN SU TRABAJO ACTUAL?**

LA ESCALA DE RESPUESTA SE ENCUENTRA CONFORMADA POR CUATRO OPCIONES: **TOTALMENTE EN DESACUERDO, EN DESACUERDO, DE ACUERDO Y TOTALMENTE DE ACUERDO**, LE PEDIMOS QUE PARA CADA ENUNCIADO SELECCIONE CON UNA “X” SOLAMENTE UNA OPCIÓN DE RESPUESTA QUE COINCIDA CON SU FORMA DE PERCIBIR, PENSAR Y SENTIR EN SU **TRABAJO PRINCIPAL**.

RECUERDE QUE NO HAY RESPUESTAS CORRECTAS O INCORRECTAS, ÉSTAS SON ESTRICTAMENTE CONFIDENCIALES Y SERÁN UTILIZADAS PARA FINES ESTADÍSTICOS.

En mi trabajo actual....	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1 Soy capaz de decidir la planeación de mis actividades.	①	②	③	④
2 El apoyo que me brindan mis compañeros me hace sentir seguro.	①	②	③	④
3 Mi jefe no se preocupa por ayudarme a mejorar mi desempeño.	①	②	③	④
4 Me siento ignorado porque mis compañeros no me apoyan.	①	②	③	④
5 Me siento satisfecho con la relación que tengo con mi jefe.	①	②	③	④
6 Me siento contento con el apoyo que recibo de mi jefe.	①	②	③	④
7 Aplico mi creatividad.	①	②	③	④
8 Me estresa la presión que tengo para terminar mis actividades.	①	②	③	④
9 Decido qué habilidades emplear para desempeñar mis actividades.	①	②	③	④
10 Me siento satisfecho de usar mis habilidades.	①	②	③	④
→				
11 Tengo la oportunidad de desarrollar nuevas habilidades.	①	②	③	④
12 Mis actividades son variadas.	①	②	③	④
13 Dispongo del tiempo necesario para la realización de mis actividades.	①	②	③	④
14 Mi jefe decide cómo debo realizar mis actividades.	①	②	③	④
15 Me siento tenso ante la posibilidad de perder mi empleo.	①	②	③	④
16 Mi jefe me apoya para desempeñar mis actividades.	①	②	③	④
17 No recibo suficiente apoyo de mi jefe.	①	②	③	④
18 Me hace sentir seguro la estabilidad de mi empleo.	①	②	③	④
19 Tengo la libertad para decidir cómo realizar mis actividades.	①	②	③	④
20 Me siento contento aplicando mi creatividad en el trabajo.	①	②	③	④
→				
21 Me siento contento de conservar mi empleo.	①	②	③	④
22 Realizo creativamente las actividades que demandan gran esfuerzo mental.	①	②	③	④
23 Mi puesto demanda un alto nivel de atención.	①	②	③	④
24 Me frustra no contar con las herramientas necesarias para realizar mis actividades.	①	②	③	④
25 Estoy agotado porque cargo cosas pesadas en mi trabajo.	①	②	③	④
26 Influyo en las decisiones de mi puesto.	①	②	③	④
27 Recibo apoyo de mis compañeros para desempeñar mis actividades.	①	②	③	④

<b>En mi trabajo actual....</b>	<b>Totalmente en desacuerdo</b>	<b>En desacuerdo</b>	<b>De acuerdo</b>	<b>Totalmente de acuerdo</b>
28 Me estresa no poder continuar en este empleo por ser inestable.	①	②	③	④
29 Existe gran posibilidad de perder mi empleo.	①	②	③	④
30 Me proporcionan lo necesario para realizar mis actividades.	①	②	③	④
→				
31 La relación que tengo con mi jefe me hace sentir seguro.	①	②	③	④
32 Me siento presionado para entregar mi trabajo en poco tiempo.	①	②	③	④
33 Me fatigo porque mis actividades me demandan mucho esfuerzo físico.	①	②	③	④
34 Tengo la seguridad de conservar mi empleo.	①	②	③	④
35 No levanto cargas muy pesadas.	①	②	③	④
36 Me motiva que mis actividades son variadas.	①	②	③	④
37 Me siento satisfecho tomando decisiones en mi puesto.	①	②	③	④
38 Siento que es poco probable que pierda mi empleo.	①	②	③	④
39 Realizo mis actividades de manera cómoda.	①	②	③	④
40 Tengo buena relación con mi jefe.	①	②	③	④
→				
41 Soy capaz de tomar decisiones relacionadas con mi puesto.	①	②	③	④
42 Me siento útil planeando mis actividades.	①	②	③	④
43 Me siento capaz para desarrollar nuevas habilidades.	①	②	③	④
44 Me aburre que mis actividades son rutinarias.	①	②	③	④
45 Me siento tranquilo porque mi jefe me presta atención.	①	②	③	④
46 Existe el riesgo de ser despedido.	①	②	③	④
47 Me motiva tomar decisiones relacionadas con mi puesto.	①	②	③	④
48 Me siento tranquilo porque participo en la planeación de mis actividades.	①	②	③	④
49 Tengo la autonomía para desempeñar mis actividades.	①	②	③	④
50 Estoy satisfecho de tener la libertad para tomar decisiones.	①	②	③	④
→				
51 Me frustra no desarrollar nuevas habilidades.	①	②	③	④
52 Me desmotiva que mi jefe no me permite realizar con libertad mis actividades.	①	②	③	④
53 Me siento apoyado porque mis compañeros colaboran conmigo.	①	②	③	④
54 Mis actividades me demandan gran esfuerzo físico.	①	②	③	④
55 Mi puesto requiere un alto nivel de concentración.	①	②	③	④
56 Me siento relajado porque realizo mi trabajo en una postura cómoda.	①	②	③	④
57 Me siento contento porque mis compañeros se preocupan por mí.	①	②	③	④
58 Tomo decisiones para realizar las actividades.	①	②	③	④
59 Me siento motivado por el apoyo que recibo de mis compañeros.	①	②	③	④
60 Estoy a gusto porque mis actividades no me demandan gran esfuerzo físico.	①	②	③	④

<b>En mi trabajo actual....</b>		<b>Totalmente en desacuerdo</b>	<b>En desacuerdo</b>	<b>De acuerdo</b>	<b>Totalmente de acuerdo</b>
61	Concluyo a tiempo las actividades que me demandan mucha atención.	①	②	③	④
62	Recibo poca colaboración de mis compañeros.	①	②	③	④
63	Tengo la posibilidad de tomar decisiones en la planeación de mis actividades laborales.	①	②	③	④
64	Tengo poca libertad para tomar decisiones relacionadas con mi puesto.	①	②	③	④
65	Me siento satisfecho de terminar puntualmente mis actividades cuando hay presión de tiempo.	①	②	③	④
66	Me frustra que mi jefe no me apoye lo suficiente.	①	②	③	④
67	No me siento suficientemente apoyado por mis compañeros.	①	②	③	④
68	Tengo pocas posibilidades de planear mis actividades.	①	②	③	④
69	Mi jefe se interesa por las actividades que realizo.	①	②	③	④
70	Tengo buena comunicación con mis compañeros.	①	②	③	④
→					
71	Colaboramos entre compañeros.	①	②	③	④
72	Levanto cargas pesadas durante mi jornada laboral.	①	②	③	④
73	Mi empleo me da estabilidad.	①	②	③	④
74	Me siento importante tomando decisiones relacionadas con mi puesto.	①	②	③	④
75	Mis actividades no me demandan gran esfuerzo físico.	①	②	③	④
76	Mi jefe me permite tomar decisiones sobre la ejecución de mis actividades.	①	②	③	④
77	Realizo mis actividades en una postura incómoda.	①	②	③	④
78	Tengo confianza para realizar actividades que me demandan mucha concentración.	①	②	③	④
79	No tengo la oportunidad de desarrollar habilidades.	①	②	③	④
80	Mis actividades demandan un importante esfuerzo intelectual.	①	②	③	④

**SECCIÓN B. INSTRUCCIONES:** A CONTINUACIÓN LE SOLICITAMOS RESPONDER SI **¿USTED HA MANIFESTADO LOS SIGUIENTES SÍNTOMAS Y TRASTORNOS EN LOS ÚLTIMOS 6 MESES?** LA ESCALA DE RESPUESTA SE ENCUENTRA CONFORMADA POR DOS OPCIONES (SÍ, NO), MARQUE CON UNA “X” **SOLAMENTE UNA OPCIÓN DE RESPUESTA PARA CADA CASO.**

<b>¿Usted ha manifestado los siguientes síntomas y trastornos en los últimos 6 meses?</b>							
		<b>Si</b>	<b>No</b>				
81	Insomnio	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	91	Tensión	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
82	Síndrome de hiperventilación	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	92	Dolor precordial	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
83	Síndrome de Cushing	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	93	Dolor de espalda	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
84	Dispepsia funcional	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	94	Hipotiroidismo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
85	Acné	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	95	Alergias respiratorias	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
86	Disminución de peso	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	96	Ansiedad	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
87	Dificultades para recordar	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	97	Dolor abdominal	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
88	Eccema	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	98	Impotencia sexual	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
89	Falta de motivación	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	99	Úlcera péptica (Gástrica o duodenal)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
90	Vaginismo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	100	Dolor de hombros	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>



**¿Usted ha manifestado los siguientes síntomas y trastornos en los últimos 6 meses?**

	Si	No		Si	No
101 Síndrome de colon irritable	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	125 Estreñimiento	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
102 Enfermedad coronaria (angina de pecho, infarto al miocardio)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	126 Eyaculación precoz	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
103 Cefaleas migrañosas.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	127 Desgaste mental	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
104 Dolor de pecho	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	128 Dolor muscular	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
105 Problemas para dormir	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	129 Tics nerviosos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
106 Dolor de rodillas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	130 Agotamiento	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
107 Dolor de cuello	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	131 Cefaleas tensionales	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
108 Dolor de cadera	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	132 Arritmias cardíacas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
109 Acidez estomacal	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	133 Sueño retrasado	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
110 Contracturas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	134 Aumento de peso	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
111 Dolor de estómago	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	135 Alteración de reflejos musculares	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
112 Prurito (comezón)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	136 Colitis	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
113 Alteraciones respiratorias	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	137 Psoriasis	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
114 Pérdida de vitalidad	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	138 Fatiga	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
115 Asma bronquial	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	139 Enfermedad de Raynaud	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
116 Coito doloroso	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	140 Hipertensión arterial	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
117 Apatía	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	141 Gastritis	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
118 Taquicardia	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	142 Depresión	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
119 Dificultades para concentrarse	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	143 Lumbalgias	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
120 Exceso de apetito	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	144 Temblores	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
121 Dificultades para respirar	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	145 Irritabilidad	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
122 Hipertiroidismo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	146 Disminución del deseo sexual	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
123 Inhibición del sistema inmunológico (infecciones recurrentes)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	147 Pesadillas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
124 Opresión en el pecho	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	148 Falta de apetito	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**SECCIÓN C. INSTRUCCIONES:** A CONTINUACIÓN LE SOLICITAMOS RESPONDER **¿CON QUÉ FRECUENCIA CONSUME LAS SIGUIENTES SUSTANCIAS?** LA ESCALA DE RESPUESTA SE ENCUENTRA CONFORMADA POR SIETE OPCIONES, MARQUE CON UNA "X" SOLAMENTE UNA OPCIÓN DE RESPUESTA PARA CADA CASO.

¿Con qué frecuencia consume las siguientes sustancias?	Nunca	Cada seis meses	Cada mes	Cada quince días	Una vez a la semana	Cada tercer día	Diario
149 Alcohol	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
150 Tabaco	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
151 Drogas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**SECCIÓN D. INSTRUCCIONES:** CONTESTE LAS SIGUIENTES PREGUNTAS, MARCANDO CON UNA "X" O ANOTANDO LOS DATOS QUE SE SOLICITAN, SEGÚN SEA SU CASO.

152 ¿A qué sexo pertenece? <input type="radio"/> 1. Hombre <input type="radio"/> 2. Mujer	154 ¿Tiene pareja? <input type="radio"/> 1. Si <input type="radio"/> 2. No
153 ¿Cuál es su edad? _____ años	155 ¿Cuántos hijos tiene? _____ hijos

<p>156 ¿Cuál es su grado máximo de estudios?</p> <p><input type="radio"/> 1. Primaria</p> <p><input type="radio"/> 2. Secundaria</p> <p><input type="radio"/> 3. Bachillerato/Carrera técnica</p> <p><input type="radio"/> 4. Licenciatura</p> <p><input type="radio"/> 5. Especialidad</p> <p><input type="radio"/> 6. Maestría</p> <p><input type="radio"/> 7. Doctorado</p> <p><input type="radio"/> 8. Ninguno</p>	<p>166 ¿Qué tipo de servicio médico o seguridad social le proporcionan en su empleo actual?</p> <p><input type="radio"/> 1. IMSS</p> <p><input type="radio"/> 2. ISSSTE</p> <p><input type="radio"/> 3. ISSEMYM</p> <p><input type="radio"/> 4. Secretaria de Salud</p> <p><input type="radio"/> 5. Seguro Popular</p> <p><input type="radio"/> 6. Servicio médico privado</p> <p><input type="radio"/> 7. Otro (especifique) _____</p> <p><input type="radio"/> 8. Ninguno</p>
<p>157 ¿Cuántas horas dedica a la semana en actividades lúdicas o de esparcimiento?</p> <p>_____ horas</p>	<p>167 ¿Cuál es su puesto de trabajo actual?</p> <p>_____</p>
<p>158 ¿Realiza algún deporte o ejercicio físico?</p> <p><input type="radio"/> 1. Si</p> <p><input type="radio"/> 2. No</p>	<p>168 ¿Cuál es su área de trabajo?</p> <p>_____</p>
<p>159 ¿Cuántas horas dedica a la semana para hacer deporte o ejercicio físico?</p> <p>_____ horas</p>	<p>169 ¿Cuál es su sueldo mensual neto?</p> <p>_____</p>
<p>160 ¿Cuántas personas dependen económicamente de usted?</p> <p>_____ personas</p>	<p>170 ¿Cuántos años tiene trabajando en su vida?</p> <p>_____ años</p>
<p>161 ¿Padece alguna enfermedad?</p> <p><input type="radio"/> 1. Si ¿Cuál? _____</p> <p><input type="radio"/> 2. No</p>	<p>171 ¿Cuántos años tiene de antigüedad en la organización donde trabaja actualmente?</p> <p>_____ años</p>
<p>162 ¿Toma algún medicamento?</p> <p><input type="radio"/> 1. Si ¿Para qué? _____</p> <p><input type="radio"/> 2. No</p>	<p>172 ¿Cuántos años tiene de antigüedad en su puesto actual?</p> <p>_____ años</p>
<p>163 ¿Ha tenido algún accidente grave en el último año?</p> <p><input type="radio"/> 1. Si ¿Cuál? _____</p> <p><input type="radio"/> 2. No</p>	<p>173 ¿Cuál es su nivel de puesto?</p> <p><input type="radio"/> 1. Directivo</p> <p><input type="radio"/> 2. Mando medio</p> <p><input type="radio"/> 3. Operativo</p> <p><input type="radio"/> 4. Otro (especifique) _____</p>
<p>164 ¿Ha tenido alguna intervención quirúrgica en el último año?</p> <p><input type="radio"/> 1. Si ¿Cuál? _____</p> <p><input type="radio"/> 2. No</p>	<p>174 ¿Ha sido promovido a puestos superiores en la organización en que trabaja actualmente?</p> <p><input type="radio"/> 1. Si</p> <p><input type="radio"/> 2. No</p>
<p>165 ¿En qué turno trabaja?</p> <p><input type="radio"/> 1. Matutino</p> <p><input type="radio"/> 2. Vespertino</p> <p><input type="radio"/> 3. Nocturno</p> <p><input type="radio"/> 4. Mixto (mañana y tarde)</p> <p><input type="radio"/> 5. Especial (sábado y domingo)</p> <p><input type="radio"/> 6. Otro (especifique) _____</p>	<p>175 ¿A qué sector corresponde la organización en la que trabaja?</p> <p><input type="radio"/> 1. Sector manufacturero</p> <p><input type="radio"/> 2. Sector educativo</p> <p><input type="radio"/> 3. Sector salud</p> <p><input type="radio"/> 4. Sector servicios</p> <p><input type="radio"/> 5. Oficinas de gobierno federal, estatal o municipal</p> <p><input type="radio"/> 6. Otro (especifique) _____</p>

<p>176 ¿Qué tipo de contrato tiene en la organización donde trabaja?</p> <p><input type="radio"/> 1. Por obra o tiempo determinado</p> <p><input type="radio"/> 2. Por tiempo indeterminado</p> <p><input type="radio"/> 3. Por temporada</p> <p><input type="radio"/> 4. Otro (especifique)_____</p>	<p>184 ¿Cuál es el tamaño de la organización donde trabaja?</p> <p><input type="radio"/> 1. Micro (de 0 a 10 trabajadores)</p> <p><input type="radio"/> 2. Pequeña (de 11 a 50 trabajadores)</p> <p><input type="radio"/> 3. Mediana (de 51 a 100 trabajadores)</p> <p><input type="radio"/> 4. Grande (de 101 o más trabajadores)</p>
<p>177 ¿Cuántos empleos tiene actualmente?</p> <p>_____ empleo(s)</p>	<p>185 ¿En qué tipo de organización trabaja?</p> <p><input type="radio"/> 1. Pública</p> <p><input type="radio"/> 2. Privada</p> <p><input type="radio"/> 3. Otro (especifique)_____</p>
<p>178 ¿Cuántos ascensos ha tenido en la organización donde labora actualmente?</p> <p>_____ ascensos</p>	<p>186 ¿Cuenta con un medio de transporte propio para llegar a su empleo?</p> <p><input type="radio"/> 1. Si</p> <p><input type="radio"/> 2. No</p>
<p>179 ¿Cuántos ascensos ha tenido en su vida laboral?</p> <p>_____ ascensos</p>	<p>187 ¿Cuantos minutos tarda aproximadamente en trasladarse de su casa a su lugar de trabajo?</p> <p>_____ minutos</p>
<p>180 ¿Tiene personal a su cargo?</p> <p><input type="radio"/> 1. Si</p> <p><input type="radio"/> 2. No</p>	<p>188 ¿Cuántas horas trabaja al día?</p> <p>_____ horas</p>
<p>181 ¿Cuántas personas tiene a su cargo en su trabajo?</p> <p>_____ personas</p>	<p>189 ¿Cuántas horas extra trabaja al día?</p> <p>_____ horas</p>
<p>182 ¿Cómo es su contacto con usuarios (público, consumidores, pacientes)?</p> <p><input type="radio"/> 1. Directo</p> <p><input type="radio"/> 2. Indirecto</p> <p><input type="radio"/> 3. Ninguno</p>	<p>190 ¿Cuántas horas duerme en un día laboral normal?</p> <p>_____ horas</p>
<p>183 ¿Cuántos usuarios atiende en promedio al día?</p> <p>_____ usuarios</p>	

[Fin del cuestionario]

Gracias por su colaboración

**THE  
JOB DESCRIPTIVE  
INDEX**

Piense en el trabajo que desempeña actualmente. ¿Son las siguientes descripciones de su trabajo acertadas? Para cada uno de las siguientes palabras o frases, círcule:

- 1 para "Sí" si describe a su trabajo**  
**2 para "No" si no lo describe**  
**3 para "?" si no puede decidir.**

**EL TRABAJO EN SU EMPLEO ACTUAL**

	Sí	No	?
Fascinante.....	1	2	3
Rutinario.....	1	2	3
Produce satisfacción.....	1	2	3
Aburrido.....	1	2	3
Bueno.....	1	2	3
Creativo.....	1	2	3
Respetado.....	1	2	3
Incómodo.....	1	2	3
Placentero.....	1	2	3
Util.....	1	2	3
Cansador.....	1	2	3
Saludable.....	1	2	3
Presenta un reto.....	1	2	3
Hay demasiado que hacer.....	1	2	3
Frustrante.....	1	2	3
Sencillo.....	1	2	3
Repetitivo.....	1	2	3
Da un sentido de realización.....	1	2	3

**SU SUELDO ACTUAL**

Piense en su sueldo actual. ¿Son las siguientes descripciones de su sueldo acertadas?

	Sí	No	?
Es adecuado para cubrir los gastos normales.....	1	2	3
Es justo.....	1	2	3
A duras penas se vive del sueldo.....	1	2	3
Es Malo.....	1	2	3
Me permite darme lujos.....	1	2	3
Es inseguro.....	1	2	3
Es menos del lo que me merezco.....	1	2	3
Me pagan bien.....	1	2	3
Me pagan mal.....	1	2	3

**SUS OPORTUNIDADES DE ASCENSO**

Piense en las oportunidades de ascenso con que Ud. cuenta ahora. ¿Son las siguientes descripciones de esas oportunidades acertadas?

	Sí	No	?
Hay buenas oportunidades de ascenso....	1	2	3
Las oportunidades son algo limitadas...	1	2	3
Los ascensos están basados en las habilidades de cada uno.....	1	2	3
Este es un trabajo sin futuro.....	1	2	3
Tengo buenas posibilidades de ascenso.....	1	2	3
El sistema de ascensos es injusto.....	1	2	3
Los ascensos son poco frecuentes.....	1	2	3
Hay ascensos con regularidad.....	1	2	3
Las posibilidades de ascenso son más o menos buenas.....	1	2	3

**SUPERVISIÓN**

Piense en el tipo de supervisión que Ud. recibe en el trabajo actual. ¿Son las siguientes descripciones de esa supervisión acertadas?

	Sí	No	?
Me pide mi opinion.....	1	2	3
Es difícil de complacer.....	1	2	3
Es descortés.....	1	2	3
Alaba el trabajo bien hecho.....	1	2	3
Tiene tacto.....	1	2	3
Es influyente.....	1	2	3
Se mantiene al día.....	1	2	3
No supervisa suficientemente.....	1	2	3
Tiene sus preferidos.....	1	2	3
Me dice como va mi trabajo.....	1	2	3
Me molesta.....	1	2	3
Es obstinado u obstinada.....	1	2	3
Conoce el trabajo muy bien.....	1	2	3
Es malo o mala.....	1	2	3
Es inteligente.....	1	2	3
No planea bien.....	1	2	3
Está cerca cuando se le necesita.....	1	2	3
Es perezoso o perezosa.....	1	2	3

### SUS COMPAÑEROS DE TRABAJO

Piense en la mayoría de las personas con quien Ud. trabaja ahora o en las personas con quien Ud. trata en conexión con su trabajo. ¿Son las siguientes descripciones de esas personas acertadas?

	Sí	No	?
Estimulantes .....	1	2	3
Aburridos.....	1	2	3
Lentos .....	1	2	3
Serviciales .....	1	2	3
Estúpidos .....	1	2	3
Responsables .....	1	2	3
Rápidos.....	1	2	3
Inteligentes .....	1	2	3
Es facil hacer enemigos.....	1	2	3
Hablan demasiado .....	1	2	3
Listos .....	1	2	3
Perezosos.....	1	2	3
Desagradables.....	1	2	3
Chismosos .....	1	2	3
Activos .....	1	2	3
Tienen intereses limitados.....	1	2	3
Leales .....	1	2	3
Obstinados.....	1	2	3

### SU TRABAJO EN GENERAL

Piense en su trabajo en general. ¿Cómo es su trabajo la mayor parte del tiempo?

	Sí	No	?
Agradable.....	1	2	3
Malo.....	1	2	3
Ideal .....	1	2	3
Una pérdida de tiempo.....	1	2	3
Bueno.....	1	2	3
Indeseable.....	1	2	3
Vale la pena .....	1	2	3
Peor que la mayoría .....	1	2	3
Aceptable.....	1	2	3
Superior .....	1	2	3
Mejor de que la mayoría.....	1	2	3
Desagradable .....	1	2	3
Estoy contento con mi trabajo .....	1	2	3
Inadecuado.....	1	2	3
Excelente .....	1	2	3
Pésimo .....	1	2	3
Lo disfruto .....	1	2	3
Inferior.....	1	2	3