



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO

FACULTAD DE PSICOLOGÍA

**RASGOS DE PERSONALIDAD DETERMINANTES DE LOS
NIVELES DE ESTRÉS Y SU IMPACTO EN EL
CLIMA ORGANIZACIONAL**

T E S I S

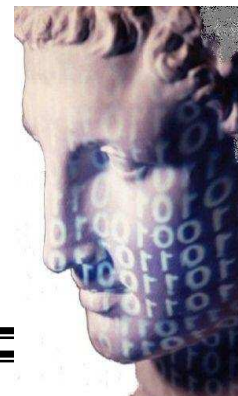
**QUE PARA PRESENTAR EL TÍTULO DE:
LICENCIATURA EN PSICOLOGÍA
P R E S E N T A:
JUDITH DÍAZ GUTIÉRREZ**

DIRECTORA: Lic. YOLANDA OLGUÍN GARCÍA

REVISOR: Dr. JESÚS FELIPE URIBE PRADO

ASESOR ESTADÍSTICO: Actuario. AUSTROBERTO MONDRAGÓN BOLAÑOS

CIUDAD UNIVERSITARIA, MÉXICO, D. F. 2008





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.



AGRADECIMIENTOS:

A mis padres Oscar y Judith:

Les doy gracias por brindarme su amor y su apoyo incondicional en todos los ámbitos de mi vida, por estar siempre a mi lado cuando los necesito, en los momentos de tristeza, enfermedad y alegría, por educarme, por ayudarme a crecer y a formar a la mujer que ahora soy; pero sobre todo por ser mis padres.

Les amo profanadamente.

A mi amiga:

Edith, gracias por enseñarme a confiar y creer en la amistad, por esos momentos tan llenos de diversión y alegría que siempre gozamos, por esas lágrimas y trabajo que hemos compartido.

Lau:

Te agradezco el apoyo moral y el ánimo que me has brindado, en este tiempo tan corto de conocerte; gracias por ser tan buena compañera.

A la universidad:

Tengo que agradecerle el que a los alumnos nos provea a los mejores profesores y académicos de todo México, ya que su entrega y compromiso con el aprendizaje, nos provoca más orgullo del que sentimos por la UNAM. Gracias por abrirme un espacio de enseñanza y aprendizaje en cada salón que he recorrido.

A mis hermanos:

Hermanos, gracias por ayudarme en los momentos que necesitaba su ayuda, por brindarme su apoyo que es muy importante para mí. Edith y Uriel, gracias por darle siempre esa alegría a mi vida.

Hermoso:

Gracias por enseñarme a amar, por ayudarme a descubrir como se debe gozar de la vida, por darme valor para aferrarme y luchar por lo que quiero, por ir en busca de mis sueños, pero sobretodo muchas gracias por apoyarme tanto en esta etapa tan importante de mi vida.

Guillermo, gracias por amarme como te amo.

Profesora Yolanda Olgún y Profesor Austroberto Mondragón:

Gracias por hacerme creer más en la psicología, por enseñarme a disfrutar y a apasionarme con lo que hago, por ayudarme a confiar en mis capacidades como profesionista; les agradezco su apoyo infinito.

Gracias por ser tan lindas personas y por dejarme impregnado su profesionalismo, ética y empatía que los caracterizan.

ÍNDICE PROTOCOLO DE INVESTIGACIÓN

RESUMEN

INTRODUCCIÓN

PERSONALIDAD

ESTRÉS

ESTRÉS EN EL AMBIENTE LABORAL

CLIMA ORGANIZACIONAL

PERSONALIDAD, ESTRÉS Y AFRONTAMIENTO

MÉTODO

Objetivo

Justificación

Preguntas de investigación

Hipótesis

Variables

Definición conceptual de las variables

Definición operacional de las variables

Diseño

Muestra y sujetos participantes

Contexto y escenario

Instrumentos

Procedimiento

Procedimientos estadísticos utilizados

ANÁLISIS DE RESULTADOS

DISCUSIÓN

CONCLUSIONES

LIMITACIONES

SUGERENCIAS

REFERENCIAS

APÉNDICE

Palabras Clave: Personalidad, Estrés, Fuentes de Estrés, Estrés Laboral, Clima Organizacional, Tipos de Clima Laboral, Afrontamiento, Tipos de Afrontamiento.

RESUMEN

La presente investigación tuvo como propósito identificar si los rasgos de personalidad desencadenan los niveles de estrés de cada individuo y además cómo estos rasgos influyen o impactan en el clima organizacional en el que se desenvuelve el empleado. La muestra que se ocupó para este fin, fue de 73 trabajadores (32 mujeres y 41 hombres) de una empresa privada del D. F.

Se les aplicó el Inventario Multifásico de la Personalidad de Minesota-2 (MMPI-2), Inventario de Rasgos Temperamentales Thurstone, la escala SWS-SURVEY. Salud mental, estrés y trabajo—forma GP (México) y por último la Escala de Clima Social: Trabajo WES.

Para el manejo estadístico de los datos se hizo uso del Excel, SPSS y Eviews, en tales paquetes estadísticos se realizaron las correlaciones de Pearson, la prueba T y la prueba X^2 , además de haber realizado porcentajes y medias de una de las pruebas aplicadas.

De manera cuantitativa se encontró:

- No hay diferencias significativas entre mujeres y hombres.
- No hay diferencias entre lo que nos marca la teoría y lo observado y encontrado en las pruebas aplicadas de esta investigación, excepto en el Inventario de Thurstone.
- No se encontraron puntajes significativos al correlacionar las hipótesis referentes a la personalidad y el estrés; sin embargo, las correlaciones significativas se encontraron en las hipótesis correspondientes al clima organizacional, donde, al correlacionarse las variables Claridad y Cohesión se obtuvo una correlación de .521, al correlacionar Apoyo e Innovación se alcanzó una correlación de .356 y por último al correlacionar Claridad y Apoyo se obtuvo .567 de la correlación.

Mientras que de forma cualitativa se reflejó:

- Que la personalidad en el ambiente de trabajo es difícil de evaluar y no se encontraron rasgos de personalidad que desencadenaran niveles de estrés.
- El promedio de vida en esa empresa es de 1 a 6 años.
- La mayoría de los empleados tienen de 20 a 39 años de edad con licenciatura concluida, por mencionar algunos datos sociodemográficos relevantes.
- Por último se identificaron algunos aspectos desencadenantes de estrés que se encuentran inmersos en el clima organizacional, como lo son: la ambigüedad de roles, presión y urgencia en el trabajo, falta de participación e involucramiento, clima autócrata y centrado en el poder, entre otras.

INTRODUCCIÓN

El trabajo es una actividad productiva que realizan las personas aportando recursos propios como energía, habilidades y conocimientos para la obtención de algún tipo de compensación material y/o psicosocial (Guillen, 1999). Es una actividad fundamental y necesaria, por la cual, se obtiene una remuneración económica básica para la supervivencia, siendo una actividad que limita y conlleva desgastes físicos, intelectuales y emocionales.

Esto último es considerado como preocupante para los estudiosos del comportamiento, debido a que cada una de cuatro personas sufren de algún problema de estrés y casi el 50% de la población tiene problemas de salud mental a causa de éste. El IMSS refiere que atiende a 12 millones de trabajadores aproximadamente, es decir, casi 28% de la población económicamente activa (Ussher, 2007).

Dentro de las fuentes de estrés, están el tipo o lugar de trabajo, las cuales desencadenan diversas reacciones fisiológicas, psicológicas y comportamentales, llevando al individuo a perder su salud, equilibrio emocional, rendimiento en el trabajo, baja productividad, desempeño laboral y relaciones interpersonales poco gratificantes, entre otras.

Por lo que la motivación de realizar esta investigación surge del interés por conocer ¿Qué factores de la empresa afectan el clima organizacional y generan estrés?, así como, ¿Qué rasgos de la personalidad determinan una respuesta positiva o negativa al estrés y cómo estos rasgos impactan en el clima organizacional de una empresa?

Preguntas de investigación que nacen de la revisión bibliográfica y del cuestionamiento personal, este último motivado por el saber, identificar y dar a conocer nuevas aportaciones a la ciencia. Para llegar a ellas fue menester revisar tres temas fundamentales: personalidad, estrés y clima organizacional, ya que posteriormente estas áreas de exploración se convertirían, en las tres variables de la investigación y por tanto, debían ser evaluadas.

Los temas principales se exponen en capítulos distintos, donde se hace resaltar los aspectos teóricos más importantes que conciernen a la presente y en lo que respecta a la investigación metodológica, se encontrarán hallazgos arrojados de las pruebas aplicadas para las variables antes mencionadas, que coinciden con los autores citados en el marco teórico, reforzando las aportaciones arrojadas en la investigación.

PERSONALIDAD

1.1 La personalidad

En el 2006, Bartley realizó estudios, en los que refiere que hay dos teorías que están relacionadas con las manifestaciones del estrés o desgaste laboral y son: *Factores externos* o del medio ambiente y *Factores internos* o rasgos de personalidad y estilos de afrontamiento.

En ese mismo año D'Alessandro (2006), indica que algunos de los factores internos o de personalidad que Bartley menciona, están relacionados con los factores de estrés laboral, los cuales son el neurotismo y la escrupulosidad. Boyd (2006), incluye al cinismo y la reducida eficacia en el trabajo; mientras que Kottler (1993, en Bartley, 2006) agrega a la lista a la frustración, desesperanza, cinismo, hostilidad, fatiga emocional y física.

Otros investigadores como D'Adamo (2006), mencionan que el tipo de personalidad hace más proclive a que las personas elijan un tipo de profesión, ciertos trabajos, socios, actividades de la vida cotidiana, etc. Además Bensabat y Selye (1994), mencionan que dependiendo del tipo de personalidad que se tenga, es como se va a tener la reacción ante el estrés, la manera de afrontarlo y/o ser vulnerable a tener algún tipo de enfermedad física o mental.

Otros autores más coinciden en que la personalidad no es más que el patrón de pensamientos, sentimientos y conductas que presenta un individuo y que persiste a lo largo de toda su vida, a través de diferentes situaciones; en si misma, es una fuente principal de conducta, que depende del contexto y de los factores que están activos en cualquier momento (Morea, 1997).

A continuación se presenta la definición de acuerdo a algunos psicólogos y estudiosos de la conducta:

De acuerdo a Pittaluga (1954), la personalidad se constituye sobre la base del temperamento y el carácter.

Kolb (1976), considera a la personalidad como las pautas recurrentes, de conducta características de cada individuo, exclusivas que pueden ser manifiestas como respuestas ante las tensiones de la vida cotidiana. Son experiencias tanto subjetivas del individuo como manifestaciones externas de la conducta.

Howard (2000), definió la personalidad como aquellos pensamientos, sentimientos, deseos, intenciones y tendencias a la acción que contribuyen a los aspectos importantes de la individualidad.

Cloninger (2002), indica que la personalidad es lo que permite hacer una predicción de lo que hará una persona en determinada situación que se encuentre.

Murria (1981, citado en Dicaprio 1989), mencionó que cada individuo tiene su propia identidad y estilo de vida en particular, lo que constituye su personalidad.

Dicaprio (1990) define la personalidad como todo lo que se sabe acerca de una persona, lo que es único en alguien, menciona que puede ser vista como la identidad personal del individuo. Así mismo indica que la identidad tiene dos componentes: los centrales que definen a la persona y los periféricos que son limitados y están sujetos a cambios.

Por otro lado Allport (1937), define a la personalidad como la organización dinámica que se encuentra dentro del individuo y de los sistemas psicofísicos que determinan sus ajustes únicos al medio ambiente.

Cattell (en Cueli, 1995) define a la personalidad como aquello que permite la predicción de lo que una persona va a hacer en una situación dada, además define a los rasgos de personalidad como unidades fundamentales que se manifiestan en la conducta.

En resumen, la personalidad es la suma de total de todas las disposiciones biológicas heredados, impulsos, instintos, sentimientos, más las disposiciones adquiridas y de las alteraciones que se desencadenan cuando se vivencian determinadas circunstancias, lo que hará que una persona se comporte de forma particular en cada situación en la que se encuentre. La personalidad puede modificarse y describirse, debido a las variables que la componen.

1.2 Rasgos de personalidad

Sheldon (1972) relaciona la estructura constitucional física, con los rasgos temperamentales dividiendo a las personas en tres tipos:

- ◊ **Endomórficos:** personas que son de estatura baja y obesa, predomina la redondez y la blandura del cuerpo. Su temperamento es tranquilo, agradable, sociable, gusta por la comodidad y siente placer por comer.
- ◊ **Mesomórficos:** en estos predominan los tejidos óseos, músculos, su constitución física es pesada, fuerte y rectangular; son personas musculosas y anchas. El temperamento que lo caracteriza es la tendencia a la autoafirmación, dándole un valor al físico, gusta por hacer actividades que requieran de gran energía, tiene gusto por el poder y el riesgo, tiende ser asertivo.
- ◊ **Ectomorfo:** tienen una predominancia lineal y frágil, son altas y delgadas, tienen mayor expresión sensorial. Tienen un temperamento introvertido, es reservado, tiene cierta tendencia hacia el retraimiento ya que gusta de su propia intimidad, soledad e inhibición.

Los rasgos implican una serie de incentivos a los que uno ha aprendido a responder y a su vez refiere que hay tres modalidades de rasgos de la personalidad (Cattell 1972):

- *Rasgos cognoscitivos o de aptitud*: que tiene que ver con la capacidad de una persona para abordar dificultades.
- *Rasgos temperamentales o estilísticos*: conciernen al estilo general y al ritmo con el que lleva a cabo lo que emprende.
- *Rasgos dinámicos*: se refiere al cómo y por qué se mueve a hacer lo que se hace.

Allport (1937), define a la personalidad como la organización dinámica que se encuentra dentro del individuo y de los sistemas psicofísicos que determinan sus ajustes únicos al medio ambiente. Menciona que un rasgo de personalidad es un sistema psíquico generalizado de influencias genéticas, que son los que inician y guían formas conscientes, individualizadas y equivalentes de conductas adaptativas, que son expresadas por cada individuo. Propone tres rasgos, que más tarde Cattell (en Cueli, 1995) define y complementa:

✧ **Rasgos Únicos**: Son aquellos que aplican sólo a un individuo particular.

✧ **Rasgos Comunes**: Son aquellos de los que participan todos o casi todos los individuos que han tenido un medio social semejante.

✧ **Rasgos Fuentes**: Son aquellos que son la causa que subyace a las correlaciones observadas entre las diversas variables, que operan como una fuente de conducta observada.

✧ **Rasgos Superficiales**: Son variables que se unen por razón de superposición de varias influencias de variables, son conexiones percibidas en la superficie que se parecen o van juntas.

✧ **Rasgo Temperamental**: Tiene que ver con el tiempo, forma, velocidad, energía, reactividad emocional, persistencia con que se realiza un acto, es decir, los aspectos de respuesta.

✧ **Rasgo Dinámico**: incluye a los intereses o motivaciones; se refiere al hecho de situar al individuo listo para la acción en la consecución de la meta.

Cloninger (2002), se refiere a los rasgos de personalidad como unidades de valor predictivo y patrones que pueden ser observados ya que se manifiestan en conjunto; ella propone dos tipos de rasgos:

- a. Los *rasgos superficie*: se refieren a aquellos que se encuentran en la superficie de la personalidad, ya que parecen ser un rasgo, pero no existe certeza de que éstos sean duraderos o propios del individuo, (pueden ser adoptados).

- b. Los *rasgos origen*: reaparecen una y otra vez, y surgirán a pesar de las diferentes situaciones o lugares en que viva el individuo.

Dicaprio (1989), clasifica los rasgos personales en cardinales, centrales y secundarios.

Rasgos secundarios: Son unidades de personalidad específicas, con una gama limitada de estímulos y respuestas efectivas, quedan en la periferia de la personalidad y son independientes de los demás rasgos, es decir, éstos pueden alterarse con facilidad porque no son atributos que constituyen una parte vital de la persona, por lo que no dice mucho de cómo es la persona; un ejemplo de ello es la preferencia por un sabor de helado chocolate o fresa.

Rasgos Centrales: Unidades amplias de personalidad, que influyen en grandes segmentos del comportamiento y son activados por varios estímulos del ambiente, el conocer un rasgo central nos dice algunas cosas acerca de la persona y muchas más de otros aspectos de personalidad del mismo individuo, porque estos rasgos centrales constituyen su identidad. Son más comunes, aunque no siempre, a menudo son observables en el comportamiento; por ejemplo, la generosidad, pulcritud, puntualidad, diligencia, amabilidad, etc.

Rasgos cardinales: Son poco frecuentes, se aplica en unas cuantas personas y para que se den en un individuo, tiene que ejercer una fuerte influencia sobre ella y son tan generales que pueden influir en todos los actos de comportamiento de esa misma persona; un ejemplo de ello es el maquiavelismo, chauvinismo, etc., esas etiquetas vienen de personajes notables.

Por último Dicaprio (1989), refiere que una forma de conceptualizar los determinantes de la conducta es categorizarlos como:

Causas Genéticas: La conducta está influida por nuestra herencia, es decir, heredamos una estructura específica que tiene cierta atribución en los estilos de vida que se puedan desarrollar. Se dice que el mal humor se debe a las hormonas que posee el individuo, más, que a las malas intenciones o experiencias desagradables, también ciertas habilidades, potencialidades o preimposiciones nos son heredadas.

Causas Orgánicas: En éste influye gran parte los factores biológicos, bioquímicos y otros aspectos orgánicos que van determinado, la capacidad de realizar el trabajo, reactividad emocional, incluso hasta la inteligencia que poseemos.

El cuerpo interviene en la personalidad, por ejemplo la fatiga puede provocar depresión, irritabilidad y apatía, ya que cuando se está experimentando una emoción fuerte, reflejará cambios notables en el cuerpo, produciendo algunas alteraciones de la química de la piel, sequedad en la boca, calambres abdominales y palpitaciones cardiacas.

Causas Ambientales-Situacionales: El medio físico, cultural juega un papel trascendente y continuo en la determinación de la forma y funcionamiento de la conducta, el aprendizaje hace su aparición principal en ello, ya que nacemos dentro de una cultura que nos impone una serie de demandas y presiones, así mismo, prescribe las soluciones aceptables que tenemos disponibles, condicionando y delimitando la conducta.

1.3 Temperamento

Allport (1937), precisa que el temperamento es el conjunto de las variantes de la personalidad, su base es biológica y con frecuencia se manifiestan ante situaciones de contenido emocional, ante estímulos nuevos o circunstancias atemorizantes. Éste designa los fenómenos característicos-emocionales del individuo que tienen que ver con la susceptibilidad, intensidad, velocidad de las respuestas habituales, la cualidad de su estado de ánimo predominante que están heredadas genéticamente.

Kretschmer (1967), menciona que hay dos círculos funcionales que están compenetrados: **aparatos anímicos**, estos son los arcos reflejos, es decir que son los estímulos psíquicos que van desde la impresión sensorial hasta los impulsos motores y los **temperamentos**, que son los que intervienen en el mecanismo motor de los aparatos psíquicos imponiendo tonos afectivos que pueden influir sobre las cualidades anímicas del individuo.

Pittaluga (1954) menciona que el temperamento es un estado orgánico y neropsíquico emocional, por el cual el ser humano se manifiesta en actitudes y actividades espontáneas, con reacciones típicas frente a estímulos externos; por lo que el temperamento es el reflejo inmediato de la emoción.

Howard y Zukerman (1991, en Howard 2000) identifican a los rasgos temperamentales, como el tono emocional del individuo que es heredado biológica y genéticamente, se manifiesta en la infancia, las formas y las expresiones que se dan en la personalidad, varían tanto en la niñez temprana como en la edad adulta, debido al desarrollo que el individuo va teniendo. Algunas características que propone Howard para describir el temperamento son:

Nivel de Actividad	Frecuencia e intensidad del comportamiento motor, energía y vigor.
Aproximación-Abandono	Tendencias a enfrentarse o evitar estímulos nuevos
Regulación del atención-distracción	Habilidad para cambiar el foco de atención, tendencia para orientarse a los estímulos.
Afectividad negativa	Miedo, aflicción-propensión.
Afectividad positiva	Sonreír, reír y sociabilidad.

Jung (en Pittaluga 1954), presenta un listado de 16 tipos de temperamento:

1	Agresivo	Extravertido	Predominio Masculino
2	Impulsivos	Introvertido	Masculino
3	Dinámicos	Extravertido	Ambiguo
4	Entusiastas	Extravertido	Femenino
5	Efusivos	Extravertido	Femenino
6	Coléricos	Introvertido	Masculino
7	Tenaces	Introvertido	Ambiguo
8	Sentimentales	Introvertido	Femenino
9	Apasionados	Introvertido	Ambiguo
10	Melancólicos	Introvertido	Femenino
11	Irónicos	Introvertido	Masculino
12	Emotivos	Ambiguo	Femenino
13	Flemáticos	Ambiguo	Femenino
14	Apáticos	Impasible	Ambiguo
15	Abúlicos	Ambiguo	Ambiguo
16	Amorfos	Impasible	Ambiguo

Por último, Thurstone (2004), define a los rasgos temperamentales como una disposición congénita para responder de manera uniforme a un determinado tipo de estímulo y a su vez menciona que es la forma de reaccionar mas o menos idéntica a situaciones que por el individuo son valuadas como similares. Propone 7 rasgos temperamentales:

Activo: se refiere a personas que trabajan y se mueven con rapidez, es inquieta en situaciones en las cuales debería permanecer tranquila, le gusta siempre estar ocupada en algo y tiene la tendencia a estar de prisa aunque las actividades no lo requieran.

Vigoroso: gusta de poner en manifiesto su actividad física aunque implique un desgaste de energía, pone mucho en movimiento el sistema muscular.

Impulsivo: caracteriza a las personas despreocupadas, temerarias, confiadas en su suerte, no mide las consecuencias de sus actos y toma sus decisiones rápidamente

Dominante: hace reaccionar a las personas como capaces de tomar iniciativa y la responsabilidad de actuar como líderes, promueven nuevos proyectos y convencen a los demás.

Estable: son alegres y tranquilas, no pierden la cabeza en situaciones críticas, pueden concentrarse en un medio donde haya varios distractores, no les incomoda dejar una tarea inconclusa.

Sociable: son simpáticas y agradables en su trato con la gente por lo que fácilmente hace amistades, están dispuestas a cooperar y prestar ayuda.

Reflexivo: le agrada hacer cosas mas teóricas que practicas, prefieren planear que ejecutar los planes, se analiza a si mismo, son personas tranquilas son precisas y captan los detalles

Álvarez M, (2006), propone otras cinco grandes categorías que son:

Extraversión: Locuaz, atrevido, activo, bullicioso, vigoroso, positivo, espontáneo, efusivo, enérgico, entusiasta, aventurero, comunicativo, franco, llamativo, ruidoso, dominante, sociable.

Afabilidad: Calido, amable, cooperativo, desprendido, flexible, justo, cortés, confiado, indulgente, servicial, agradable, afectuoso, tierno, bondadoso, compasivo, considerado, conforme.

Dependencia: Organizado, dependiente, escrupuloso, responsable, trabajador, eficiente, planeador, capaz, deliberado, esmerado, preciso, practico, concienzudo, serio, ahorrativo, confiable.

Estabilidad emocional: Impasible, no envidioso, relajado, objetivo, tranquilo, calmado, sereno, bondadoso, estable, satisfecho, seguro, imperturbable, poco exigente, constante, placido, pacifico.

Cultura o inteligencia: Inteligente, perceptivo, curioso, imaginativo, analítico, reflexivo, artístico, perspicaz, sagaz, ingenioso, refinado, creativo, sofisticado, bien informado, intelectual, hábil, versátil, original, profundo, culto.

1.4 Características personales relacionadas con el estrés

La literatura refiere que hay pocas investigaciones que abarcan simultáneamente tanto a los *factores disposicionales* como son los rasgos de personalidad y los *factores situacionales* que comprenden al tipo de estrés y su valoración, así como sus procesos de afrontamiento (Bleger y Zukerman, 1995, Gunthret, Cohen y Armely, 1999, Lee-Baggley, Preece y DeLongis, 2005, en Lee-Baggley, 2006), pero en las que se han encontrado datos relevantes e interesantes.

Sin embargo, en el 2006, Lee-Baggley, realizó un estudio en donde conjuntó 2 grandes rubros: el estrés y los rasgos de personalidad, en el cuál encontró que los 5 grandes de la personalidad se asocian con el estrés y su tipo de valoración. También se menciona que frente al estrés, las diferencias individuales incluyen consideraciones como: factores de personalidad y factores interpersonales que impactan en el proceso de afrontamiento.

De la misma forma Buther y Lad, 2003, Pines, 2002, Pines, 2004, Zapf, Seifert, Schmutte, Martín y Holz, 2001 (en Lee-Baggley, 2006), consideran que las variables externas por sí solas no dan un completo entendimiento del estrés o desgaste laboral, ya que las variables que juegan un papel más importante en este rubro, son las internas como las características personales.

Siguiendo un poco con la literatura, Lazarus (2000), refiere que las variables personales influyen sobre lo que se es capaz de hacer mientras se busca la gratificación de las necesidades, el logro de objetivos y el manejo del estrés, que a su vez se basa en los recursos personales de cada sujeto. Los recursos personales incluyen la inteligencia, el dinero, las habilidades sociales, las relaciones familiares y amistosas, el atractivo físico, la salud, la energía, el entusiasmo, etc. con los que se nace y otros que se pueden obtener mediante un esfuerzo propio. Los recursos personales pueden ser rasgos estables de la personalidad, que a su vez pueden ser modificados para enseñar a las personas a ser más funcionales.

Una persona se encuentra sometida a estrés, cuando la dosis de éste se acumula y supera el umbral óptimo de adaptación, entonces el organismo empieza a manifestar señales de agotamiento, aparece fatiga por adaptación, que es variable y mucho depende del perfil psicológico que posee cada persona, así como la frecuencia de las adaptaciones que ha vivido (Lazarus, 2000).

Por lo que las características de personalidad pueden hacer que los individuos sean proclives e influyan en encuentros frecuentes o amenazantes de estrés, debido a que las características particulares pueden hacer que las situaciones sean juzgadas como amenazantes y por tanto tengan más probabilidades de sufrir una situación de estrés. Esto no quiere decir que el tener una serie de características personales determinadas, desencadenen por sí mismas estrés, pero sí puede aumentar la vulnerabilidad para presentar estados de este, descompensaciones, desequilibrios o incongruencias, entre lo que exteriormente es demandado y lo que los individuos necesitan o son capaces de hacer.

Las características personales que a continuación se enlistan, son aquellas que han constatado tener algún tipo de relación en la generación y vulnerabilidad de presentar estrés (Daza, 2006):

- **Dependencia:** Las personas poco autónomas toleran mejor un estilo de mando autoritario (supervisión estricta) y un ambiente laboral muy normalizado y burocratizado. Sin embargo, tienen más problemas en situaciones que implican tomar decisiones o cualquier tipo de incertidumbre y ambigüedad que las personas más independientes. Tienen más facilidad para delimitar el ámbito laboral del extralaboral y, por lo tanto, les permite abstraerse mejor de la posible problemática en su ámbito laboral.

- **Ansiedad:** Las personas ansiosas experimentan mayor nivel de conflicto que las no ansiosas, debido a que la persona se da cuenta de que es lo que le causa esa

ansiedad, por lo que ésta se da ante la espera psicológica y al temor de un acontecimiento ya sea de tipo agradable, desagradable, peligroso, difícil, etc.

- **Angustia:** Esta es una forma particular de ansiedad en la que predomina una sensación de dolor torácico o la sensación de muerte cuando esta es patológica, pero se desencadena porque no se tiene tan claro el estímulo que provoca esa angustia, solo percibe la amenaza como un ataque a su Yo .

- **Hostilidad:** Esta es un sentimiento de resentimiento interno, frustración, insatisfacción, cinismo, actitudes desafiantes o el mismo sentimiento de esperar lo peor de los demás, lo lleva a estar en un estado de vigilancia que lo hace tener una actitud de enfado, lo lleva a tener respuestas de estrés de manera frecuentes y fuertes.

- **Introversión:** Ante cualquier problemática, los introvertidos reaccionan más intensamente que los extrovertidos, ya que son menos receptivos al apoyo social.

- **Rigidez:** Las personas rígidas presentan un mayor nivel de conflicto y de reacciones desadaptadas, especialmente en situaciones que implican un cambio y que requieren un esfuerzo adaptativo, que las personas flexibles.

- **La formación, las destrezas y conocimientos adquiridos, la experiencia y la capacidad intelectual y física:** es fuente de estrés, por la posible incongruencia que se puede dar entre la posición ocupada (trabajo desempeñado) y la capacidad del trabajador, ya que la posición ocupada puede requerir de capacidades y conocimientos superiores al nivel de preparación de la persona, o al contrario, la capacidad de la persona puede estar por encima de lo que requiere el puesto que ocupa y ser esto una fuente de frustración e insatisfacción.

- **La mala condición física y los malos hábitos de salud:** Pueden disminuir de alguna manera la capacidad de enfrentarse a los problemas de trabajo.

Existen otros aspectos que se consideran como posibles estresores, con un carácter más activo, ya que actúan como demandas de la persona, en la medida que modulan las intenciones y las conductas del individuo, el grado de autoexigencia, o lo que el individuo exige al entorno (Daza, 2006):

- **Las aspiraciones:** deseos de logro personal, de alcanzar un determinado estatus, de dominar y controlar el trabajo.

- **Las expectativas:** esperanzas que el individuo tiene de obtener de su trabajo ciertos beneficios personales, sociales.

- **La fatiga:** se refiere al cansancio, falta de energía y ausencia de gusto para hacer lo que se debe hacer, como a la intelectual que incluye dificultad de concentración, vacíos de memoria, descenso de rendimiento intelectual, fatiga

también puede ser sexual, disminuyendo el deseo sexual y las dificultades para mantener una erección.

- **Los valores:** la adhesión al principio de autoridad, importancia del trabajo o del status.

- **Las necesidades del individuo:** necesidad de contacto social, de intimidad, de reconocimiento personal, de autorrealización.

La impaciencia, la irritabilidad, el nerviosismo, inseguridad, la tristeza y el desaliento, la relación tensa y difícil tanto social como familiar, depresión, dolores de cabeza, insomnio, indigestión, diarrea o estreñimiento, son otros de los indicadores de que el individuo tiene altos niveles de estrés.

Sylvain y Jerebek (2003, en Von, 2006) menciona que algunas de las características individuales son:

- **La Personalidad tipo A, B, C:** Hace referencia a una tipología de personalidad característica que se manifiesta en ciertos sujetos y cada uno de ellos difieren en los grados o niveles de estrés. Sin embargo Bensabat y Selye (1994), proponen una más, la personalidad tipo **D**. (Se describirán en el siguiente apartado).

Se cree que el estrés es producido de manera primordial por estas características personales debido a una descompensación o a una deficiente correspondencia entre la capacidad o la habilidad del individuo y las expectativas o aspiraciones de ese individuo (Morea, 1997).

También existen aspectos de la personalidad que minimizan el estrés, ya que algunas personas tienden a evaluar las situaciones difíciles de un modo que disminuyen sus sentimientos de vulnerabilidad. Sin embargo, otras personas después de juzgar una situación como estresante, están más motivadas para hacer algo respecto a esa circunstancia, actuando con compromiso, control y optimismo disposicional (Howard, 2000).

1.5 Reacción ante el estrés de acuerdo a la personalidad

El perfil psicológico juega un papel importante, en el modo de reacción ante el estrés, pues condiciona el grado, la forma de dominio de éste y las posibilidades de ajuste de las repuestas psicológicas y biológicas (Bensabat y Selye 1994). Cualquiera que sean los rasgos de personalidad que conduzca a las personas a experimentar estrés, pueden incrementar el riesgo de desencadenar algún tipo de enfermedad.

Hindle (1998), indica que los efectos del estrés están relacionados con el tipo de personalidad que tiene el individuo por lo que las personas pueden reaccionar y afrontar el estrés de distintas maneras.

A continuación se enlistan cuatro tipologías de personalidad que se manifiesta en ciertos individuos y por tanto reaccionan de manera diversa y con distintos niveles de estrés:

Personalidad tipo A: Hace referencia a una tipología de personalidad característica que se manifiesta en ciertos sujetos con interés desmesurado por la perfección y por el logro de metas elevadas, una implicación muy profunda con su profesión, hasta el punto de considerar el trabajo como el centro de su vida, dejando de lado a la familia y sacrificando sus lazos afectivos, teniendo grandes esfuerzos; presentando incapacidad para relajarse.

Éste no es un rasgo estático de personalidad, sino un estilo de comportamiento con el que las personas responden habitualmente ante las situaciones y circunstancias que les rodean de forma excesiva.

Estos sujetos son extrovertidos, activos, enérgicos, competitivos, ambiciosos, impulsivos, agresivos, impacientes y diligentes, que actúan como un condicionante que hace al sujeto más sensible al estrés, ya que a la menor provocación o contrariedad que se le presente en lo que realiza o en su medio, se torna irritable y puede tener un exceso de cólera desproporcionado al factor estresante. Estas conductas aparecen ya que viven bajo una constante tensión por la competición que llevan con su medio ambiente, son perfeccionistas, siempre tendiendo a hacer más y mejor que los otros, además siempre andan con prisas preocupados por el tiempo, están siempre pendientes del reloj porque nunca encuentran tiempo suficiente para hacer todo lo que quisieran (Sylvain y Jerebek, 2003, en Von, 2006).

Estos sujetos están más predispuestos a presentar patologías cardio-vasculares, hipertensión arterial, angina de pecho, infarto al miocardio, hemorragia cerebral, colesterol en sangre, así como úlceras gastrointestinales y duodenales, también puede provocar obesidad y problemas nerviosos.

Personalidad tipo B: Hace referencia a una tipología de personalidad de tipo intermedio, es decir de un comportamiento ideal, son flexibles; un individuo con este tipo de personalidad hace uso de sus potencialidades y capacidades, lo que le permite que domine la situación estresante, teniendo una reacción de calma, prudencia y de buena filosofía, comúnmente estas personas ven cualquier tipo de situación de manera optimista y positiva. Este grupo de personalidades es la minoritaria en la población y son los más protegidos natural e inmunemente.

Personalidad tipo C: Hace referencia a una tipología de personalidad característica de la introversión, debido a que este tipo de individuos interiorizan sus reacciones del estrés. Aparentemente aparecen con actitudes y conductas apacibles, resignadas, de poca agresividad, pero solo son falsas señales puesto que sufren en silencio (Bensabat y Selye, 1994).

Este tipo de personas están más predispuestos a problemas de depresión nerviosa, reumas, infecciones, reacciones alérgicas, pueden ser propicios al cáncer porque tienen a un nivel muy bajo las defensas inmunitarias.

Personalidad tipo D: La tipología de personalidad D1, D2, D3, corresponde a personalidades distintas entre ellas, ya que algunas están predispuestas a la delincuencia, criminalidad, tendencias suicidas y/o al envejecimiento prematuro (Bensabat y Selye, 1994).

- Ese tipo de personalidad se cree que está determinado genéticamente; el subtipo D1 actúa como el tipo calmado, imperturbable y habitualmente represor del estrés, pero al mismo tiempo el individuo se puede sentir deprimido o enfermo.
- El subtipo D2 actúa expresando el estrés de forma inmediata, puede adquirir depresión, cólera, adoptar otras formas de variables de comportamiento, así como cometer crímenes.
- Una persona con personalidad tipo D3 puede presentar enfermedades, tener pensamientos suicidas o puede ser un delincuente juvenil, debido a que el estrés lo transforma a su conveniencia (Bensabat y Selye, 1994).

Finalmente, Hindle (1998), menciona que independientemente de las tipologías, algunas personas pueden ser más proclives a tener efectos negativos de estrés, siendo demasiado emotivos o agresivos, con culpa, fatiga, apatía, con ataques de pánico, conductas obsesivas, temores irracionales, cambios de humor, fobias, pérdida de la autoestima y confianza en sí mismo; ocasionando depresiones, ataques de ira, comportamientos contradictorios, irritabilidad, adicciones a drogas como el alcohol, tabaco, sedantes, tensiones en las relaciones interpersonales a nivel, social, familiar y laboral, falta de concentración, mala coordinación y mareos; se puede perder la capacidad de toma de decisiones sensatas, apareciendo decisiones erróneas en el trabajo y en el hogar, pérdida de empleo, divorcios (sobre todo si ambos conyugues trabajan), disminución de energía para dedicarse a la familia, descuido de los hijos y de su propia carrera profesional, entre otras.

Martínez (2004), agrega que para las personas que viven estresadas y agobiadas continuamente, constituye un cambio importante el aprender a concentrarse en pequeñas cosas de la vida y tratar de moderar las ambiciones y rebajar las expectativas, así como templar sus aspiraciones.

ESTRÉS

No solo en México hay altos niveles de estrés, en Estados Unidos, de acuerdo a una encuesta de 1991, se demostró que 47% de los trabajadores estadounidenses pensaban que sus trabajos eran estresantes, mientras que el 27% mencionaba que su trabajo era la mayor fuente de estrés en su vida. Observando que el 72% de la población estadounidense experimentaba problemas físicos y mentales a causa del el estrés (Muchinsky, 2002).

2.1 Definición de estrés

La Organización Mundial de la Salud define el estrés como el “conjunto de reacciones fisiológicas que preparan al organismo para la acción” (Slipack, 2006).

La palabra estrés nació alrededor del siglo XIV, es derivada del griego *stringere*, que viene de la ingeniería y se refiere a tensión o estiramiento excesivo, en ese tipo se usaba para denominar dureza, tensión, adversidad o aflicción (Ivancevich y Matterson 1989).

En el siglo XVIII Hocke utilizó la palabra en el contexto de la física, aunque este uso no se sistematizó sino hasta principios del siglo XIX (Cervantes, 2004), Hocke propone tres conceptos básicos en esto (en Lazarus, 2000):

Carga→ Fuerzas externas (peso)= estresor

Estrés→ Área de estructura sobre lo que aplica la carga.

Tensión→Deformación de la estructura producida por la carga+ estresor→Respuesta

En el siglo XIX Claude Bernard realizó una investigación acerca del estrés, en la cual afirmó que los seres vivos tienen la capacidad para mantener la constancia de su medio interno y recuperar su estabilidad, cuando se presentan cambios que provocan un desequilibrio en el (Vázquez, 2001).

Siguiendo un poco la línea de definición de Bernard, Walter (1920), denomina al estrés como una perturbación de la homeostasis, refiriendo que se presentan niveles críticos de estrés que él definió como aquellos elementos que provocan un debilitamiento de los mecanismos homeostáticos en el organismo.

Selye y Bensabat (1994), refieren que el estrés es la respuesta no específica del organismo a toda demanda ya sea física, psicológica o emocional, buena, mala, que va a provocar una respuesta biológica en el organismo que es medible y que corresponde a secreciones hormonales.

Rojas (1998), define al estrés como la respuesta del organismo a un estado de tensión excesiva y permanente que se prolonga más allá de las propias fuerzas

Lazarus (1990, en Howard, 2000) menciona que el estrés depende de la valoración que haga una persona acerca de su reacción como el entorno en una

determinada situación de daño, amenaza o desafío, tanto para sus recursos como para su bienestar. El estrés tiene un aspecto objetivo y un aspecto subjetivo, por lo que las diferencias de cantidad de estrés que experimentan las personas pueden reflejar estos aspectos.

En sus escritos, Lazarus (2000), indica que el estrés es lo que hace que el estímulo sea estresante y depende en cierto grado de las características de la persona expuesta al mismo, lo que nos conduce a las respuestas individuales, generando la diversidad de las respuestas de los individuos ante idénticos estímulos, por lo que siempre hay variaciones entre una persona y otra (por edad, sexo, nivel económico, cultural, etc.).

Lo crucial para la respuesta del estrés, es el significado elaborado por una persona ante el suceso, a menudo la importancia de la nueva experiencia es idéntica a la evaluación de la experiencia anterior. Estas interpretaciones se hacen con base a valores, metas y creencias personales, debido a que la mente de la persona trabaja evaluando la importancia o significado de lo que está sucediendo y lucha para manejar el estrés para obtener su bienestar y salud física.

Cuando los recursos de la persona son mayores y/o exceden a las demandas del medio que se presentan y son usados, hay una situación carente de estrés, porque las demandas han sido satisfechas, pero si la demanda exterior es superior a los recursos del individuo, ya no se habla de un estrés, sino más bien de un trauma, ya que la persona se siente indefensa para manejar las demandas a las que está expuesta lo que le trae sentimientos de pánico, desesperanza y depresión.

Una persona se encuentra estresada sólo si lo que percibe o la situación que se le presenta le impide o pone en peligro el cumplimiento de compromisos o de una meta importante; el grado de estrés, también se encuentra vinculado con el grado de intensidad del compromiso con las creencias y las expectativas (Lazarus, 2000).

Otra definición de estrés, es la de Folkman (1984, en Meichenbaum, 1988), quien define al estrés como una relación dinámica, que cambia constantemente entre la persona y el entorno.

Mackey (1985) indica que el estrés es la combinación de tres elementos: ambiente, pensamientos y respuestas físicas, los cuales interactúan de tal manera que hacen que la persona se sienta ansiosa, colérica o deprimida. Así mismo menciona, que los sucesos del mundo son sólo el primer paso para el síndrome del estrés y afirma que, los sentimientos son un resultado directo de los estímulos ambientales y dependen de la cantidad de activación sentida por cada persona, debido a las evaluaciones de los sucesos internos y externos.

Meichenbaum (1988), define el estrés como un concepto relacional que está mediado cognitivamente, refleja la relación entre la persona y el entorno apreciado como gravoso, que excede a sus recursos y pone en peligro su bienestar.

Cruz (2001) refiere que el estrés es el comportamiento heredado, defensivo y/o adaptativo con una activación específica neuro-endocrina ante el estresor amenazante.

Otra definición de estrés es la que propone Mc Grath (1970, en Daza, 2006): "El estrés es un desequilibrio sustancial percibido entre la demanda y la capacidad de respuesta del individuo bajo condiciones en la que el fracaso ante esta demanda posee importantes consecuencias (percibidas)". Esta definición hace referencia a un proceso homeostático, resultado del balance de las demandas de la realidad y la capacidad de respuesta del individuo, este balance es modulado por la percepción que el individuo tiene de sí mismo y del mundo.

2.2 Síndrome General de Adaptación

El estrés está íntimamente ligado a las reacciones no específicas de adaptación lo que Selye le llama *Síndrome General de Adaptación (SGA)*, gracias a ello el organismo se adapta al medio ambiente y a las demandas que se presentan en la vida cotidiana (Bensabat y Selye, 1994).

El estrés se manifiesta por un estado, "**estado de estrés**" que corresponde a un conjunto de distintas modificaciones biológicas no específicas, que pueden ser tanto somáticas como psicológicas y emocionales, provocadas por el SGA. Regularmente estos estados de estrés vienen acompañados en su mayoría por pensamientos negativos; este estado afecta al organismo completo (Bensabat y Selye, 1994). La respuesta del estrés y el agente causal no son específicos al tipo de demanda, ya que es una reacción defensiva de adaptación.

El SGA se conforma por tres fases: la primera es la **Fase de reacción de alarma**: se da ante un estímulo estresante, en un primer momento, la resistencia baja, produciéndose una reacción automática encaminada a preparar el organismo para la acción o respuesta. Se produce una movilización de las defensas del organismo, provocando:

- Un aumento de la frecuencia cardíaca
- Aumento de la coagulación de la sangre, se contrae el bazo, liberándose gran cantidad de glóbulos rojos.
- Se produce una redistribución de la sangre, que abandona los puntos menos importantes, como es la piel (aparición de palidez) y las vísceras intestinales, para acudir a músculos, cerebro y corazón, que son las zonas en las que puede ser necesaria para la acción.
- Aumento del número de linfocitos (células de defensa).
- También aumenta la capacidad respiratoria y se agudizan los sentidos.

- Se produce una dilatación de las pupilas.

Cuando el estímulo es intenso o se prolonga en el tiempo, aparece la segunda fase **fase de resistencia**, en ésta desaparecen los cambios iniciales y aparecen otros de carácter más específico para enfrentarse a la situación. Se alcanza un alto nivel de resistencia, intenta superar, adaptarse o afrontar los factores que percibe como una amenaza, aparece la capacidad de esfuerzo frente a la situación. Algunas reacciones son:

- Los niveles de corticoesteroides se normalizan.
- Tiene lugar una desaparición de la sintomatología.

Cuando el estímulo es excesivamente prolongado o alcanza una gran intensidad y el individuo es incapaz de rechazarlo, eliminarlo o superarlo, aparece la tercera **fase de agotamiento**, en la cual hay una derrota de todas las estrategias adaptativas para afrontar el estímulo, hay una progresiva extenuación de la energía que puede llevar a la enfermedad o incluso a la muerte. En esta fase se da una activación psicológica ante un determinado estímulo, produciendo un incremento de la capacidad de atención y concentración que permite el mantenimiento del enfoque perceptivo de una forma continuada y precisa sobre ese estímulo, apareciendo patologías psicosomáticas.

2.3 Estrés positivo - Estrés negativo

Una emoción agradable, una alegría intensa, un beso apasionado, una buena noticia o una mala noticia, una emoción desagradable, los dos casos opuestos son causas de estrés y producen los mismos efectos, ya que en ambos el corazón latirá más fuerte, la respiración será más rápida, el porcentaje de azúcar aumentará en la sangre y unos ácidos grasos serán liberados de las reservas adiposas para promocionar la energía necesaria para la defensa contra la agresión, la supervivencia y la adaptación de las nuevas condiciones (Bensabat y Selye, 1994).

En los dos tipos de estrés hay una demanda, agresión y repuesta similar biológica y hormonal, responsable de las diferentes modificaciones a nivel de los órganos (corazón, músculos, hígado, cerebro, etc.) que aseguran la defensa y la adaptación (Bensabat y Selye, 1994).

Como se ha mencionado el estrés abarca dos situaciones distintas: *eustress* y *distress*. En la mayoría de las ocasiones, las respuestas del organismo se hacen en armonía y sin consecuencias ya que están adaptadas a las normas fisiológicas del individuo, a esto se le llama *estrés positivo o eustress*. Es decir que es todo aquello que causa placer, lo que se quiere, esto ayuda a la adaptación del medio ambiente donde uno se desenvuelve. La alegría, el éxito, el amor, el afecto el trabajo creativo, un rato tranquilo, jugar, una reunión agradable, felicidad, equilibrio, fuentes de bienestar y felicidad, etc.

El estrés positivo puede convertirse en estrés negativo cuando supera el nivel de adaptación propio de cada individuo y provoca una respuesta biológica excesiva que acarrea respuestas somáticas como palpitaciones, boca seca, transpiración, etc. que son características del mal estrés, presentándose consecuencias patológicas (Bensabat y Selye, 1994).

A su vez depende también de cómo se interpretan los acontecimientos vividos, ya que para un individuo, un estresor puede ser bueno pero ese mismo puede ser malo para otro.

Otras veces, las respuestas exigidas por una demanda intensa y prolongada, agradable o desagradable, son excesivas y superan las capacidades de resistencia y de adaptación del organismo, a esto se le da el nombre de *estrés negativo o distress*. Es decir es todo aquello que disgusta, todo cuanto se hace a pesar nuestro o en contradicción de nosotros mismos, el medio ambiente o la capacidad de adaptación (Bensabat y Selye, 1994).

Por ello el estrés negativo se torna desagradable y la gente se comporta de cierta manera para reducir esa situación estresante y muchas veces toman conductas que son amenazantes para su salud como por ejemplo; fumar, comer en exceso, tomar drogas y otras conductas de riesgo (Howard, 2000).

2.4 Estrés agudo- Estrés crónico

Bensabat y Selye (1994), exponen que hay dos tipos de estrés de acuerdo a su intensidad y tipo de respuesta del organismo:

Estrés agudo: Se refiere a la respuesta ante una agresión de tipo violenta ya sea física o psicoemocional, que se encuentra limitada por el tiempo, por lo que la repuesta del organismo se da de forma inmediata, violenta o intensamente; esta respuesta se da por supervivencia.

Este tipo de estrés puede ocasionar trastornos psicosomáticos, incluyendo úlceras agudas en el estómago por un exceso de ácido estomacal, que pueden llegar a producir hemorragias, trauma en la circulación, accidentes cardio-vasculares mortales, aumento de la presión precipitando un paro cardiaco, presentándose episodios de aumento o disminución de ingesta de alimentos.

Estrés crónico: Corresponde a la respuesta que se da ante agresiones violentas y con mayor repetición ya que tienden ha ser repetidas o próximas en el tiempo, exigiendo una adaptación más frecuente. Se refiere a pequeños estados de estrés que al final sumarán una dosis total excesiva que sobrepasará el umbral de la resistencia del individuo.

Davis (1985), menciona que el proceso del estrés crónico lleva consigo una serie de cambios fisiológicos observables, por ejemplo: las pupilas se dilatan para ver mejor, el oído se agudiza, los músculos se tensan para responder al desafío, la

sangre es bombardeada más rápido de lo normal hacia el cerebro para aumentar la llegada del oxígeno a las células y favorecer los procesos mentales que están ocurriendo. La frecuencia cardíaca y la respiración aumentan gradualmente, las manos y pies se pueden percibir como fríos y sudorosos. También conlleva un agotamiento de tipo psicológico que al mismo tiempo es responsable de enfermedades de tipo adaptativo, por lo que los periodos largos de estrés pueden ser la causa de algunas enfermedades como artritis reumatoide, migrañas, calvicie, asma, tics nerviosos, salpullidos, impotencia sexual, irregularidades de menstruación, colitis, diabetes y fuertes dolores de espalda.

Kolb (1976), añade que las personas que tienen reacciones crónicas ante el estrés presentan: fatigabilidad, alteración en la memoria, dificultad para concentrarse, labilidad emocional, amargura, depresión, carencia de placer en toda actividad, apatía e indiferencia hacia otros, alteraciones persistentes en el sueño, pesadillas recurrentes, preocupaciones y fantasías diurnas, irritabilidad, inquietud y cefaleas intensas.

2.5 Causas o fuentes de estrés

Todas las actividades ya sean físicas o psíquicas, son potencialmente factores de estrés, por lo que se encuentran en la literatura varios factores que corresponden a ser las causas más frecuentes del estrés como son (Bensabat y Selye, 1994):

Factores Psicoemocionales:

- La frustración y ansiedad
- Insatisfacción, tedio, miedo agotamiento por cansancio
- Factores de contrariedad y coacción
- Los celos, la envidia, decepción y la timidez
- La impresión de no haber logrado éxito ó el éxito brusco
- "Darle vueltas al asunto"
- Emociones intensas
- La muerte o la enfermedad de un pariente cercano
- El fracaso, la quiebra
- Preocupaciones materiales y profesionales
- Problemas afectivos y conyugales como el divorcio y/o la viudez

Factores Físicos

- Los factores del medio ambiente como luz, ruido, calor etc.
- Mudanzas de domicilio
- Promoción profesional
- Agotamiento, cansancio físico, fatiga, insomnio
- Hambre y enfermedad
- Cambios climáticos repetidos, frío, Calores
- Polución, ruido
- Trabajo de noche

Factores Biológicos

- Alimentación
 - Sub-alimentación, super-alimentación
 - Malnutrición y desequilibrio alimentario
- Exceso de sal
- Exceso de grasas
- Exceso de azúcar
- Exceso o insuficiencia de proteínas
- Exceso de tabaco, café y alcohol
- Alimentación pobre en vitaminas y minerales

Otras situaciones que provocan estrés son las *socio-profesionales*, que pueden llegar a mantener estados de estrés crónico son:

- El estrés del trabajador en cadena
- El estrés del trabajador de noche
- El estrés del personal técnico o del dirigente
- El estrés del piloto de línea
- El estrés del emigrado
- Estrés del jubilado

Al igual que Bensabat, Cotton (1990, en Cruz 2001), menciona que el estrés se da por tres estresores principales:

1. Estresores físicos: afectan principalmente al cuerpo, como los cambios extremos de temperatura, la contaminación ambiental, un choque eléctrico o ejercicio prolongado.

2. Estresores psicológicos: Son las amenazas atribuibles a la reacción interna de la persona, pensamientos, sentimientos y preocupaciones acerca de las amenazas percibidas. La amenaza involucra la interpretación que hace la persona de un determinado suceso.

3. Estresores psicosociales: Son los que provienen de las relaciones sociales, generalmente por aislamiento o excesivo contacto (hacinamiento).

Otra clasificación de fuentes de estrés es la que propone Benjamín (Domínguez, 2002):

- ✓ **Ambientales:** Ruido, tránsito intenso, contaminación ambiental, tiempo restringido, espacio reducido, falta de privación, distancias inseguridad pública, desastres naturales.
- ✓ **Familiares:** Hijos con problemas, esposa(o) ausente, padres (presiones, peleas), enfermedades propias y de parientes, así como al muerte de algún familiar.

- ✓ **Personales:** Inseguridad para logro de metas, planeamiento de numerosas metas, exámenes, pensamientos negativos, etc.
- ✓ **Laborales:** Dinero limitado, jefe exigente, mala comunicación, fricciones personales, cargas excesivas de trabajo, evaluación del desempeño profesional.
- ✓ **Interpersonales:** comunicarse, impuntualidad de las citas, hablar en público, hablar con autoridades, interactuar con familiares o conocidos.

Davis (1985), los orígenes del estrés provienen de tres fuentes principales:

A) Entorno: Se refiere al medio en el que nos desenvolvemos a diario, que nos bombardea con una serie de demandas de trabajo, de horarios, de cambios a los que tenemos que adaptarnos, de los ruidos, de las aglomeraciones de gente en el transporte público, centros comerciales, calle, normas de conducta que seguir, amenazas constantes a nuestra seguridad, autoestima y en nuestras relaciones interpersonales.

B) Fisiológica: afecciones que se dan a nivel orgánico, es propio de cada persona y del momento en que se encuentre viviendo, por ejemplo en la etapa de la adolescencia, la vejez, la forma de alimentación, la enfermedad, los accidentes, trastornos del sueño, etc., la forma de reaccionar de nuestro cuerpo tiene mucho que ver con la genética heredada que tenemos en el ADN.

C) Pensamientos: se refiere al modo en que perciben, interpretan y se catalogan las experiencias que nos involucran, el modo de ver lo que vivencia, el tipo de problemas que se presenten; todas estas aprehensiones determinan si el individuo se estresa o se relaja ante determinadas situaciones, ya que puede ser que las sensaciones subjetivas eleven más los niveles de estrés, ansiedad, tensión, entre otras.

Finalmente Hindle (1998), indica que los efectos del estrés se dan a tres niveles:

1. Cuerpo: Se refiere a las enfermedades y problemas de conducta, causadas por el estrés. El cuerpo se ve sometido al estrés físico y psicológico, aumentando la producción de hormonas como: *adrenalina* que prepara al individuo en la lucha contra el desafío y la *hidrocortisona* que es la hormona del estrés. Estas son las que originan los cambios en las pulsaciones, metabolismo, actividad física, etc. afectando principalmente al sistema cardiaco y al respiratorio.

2. Sociedad: Es la presión que tiene los servicios públicos para brindar la asistencia sanitaria para los enfermos a causa de estrés, ya que la gente se vuelve más irritable, afectando su calidad de vida, hay jubilaciones anticipadas, indemnizaciones por accidentes causados por el estrés, emigración, inmigración, resultados escolares o profesionales etc.

3. Empresa: Se encuentran los accidentes laborales e ineficiencia de los trabajadores, ausentismo laboral a causa de dolencias físicas o enfermedades laborales, deterioro y calidad en la producción, etc.

2.6 Consecuencias del Estrés

Las consecuencias del estrés son numerosas y variadas, tanto que algunos efectos pueden ser directos, con secuelas secundarias, otras pueden ser indirectas, algunas más pueden ser positivas que permitan incrementar momentáneamente la automotivación y otras pueden ser disfuncionales que provocan un desequilibrio y resultan potencialmente peligrosas.

Cox (1978, en Ivancevich 1989), propone una clasificación de las consecuencias del estrés más comunes, que son agrupadas en 5 áreas:

- A. *Efectos subjetivos:* abarca la ansiedad, agresión, apatía, aburrimiento, depresión, fatiga, frustración, culpabilidad, vergüenza, irritabilidad, mal humor, melancolía, tensión, amenaza, nerviosismo, soledad y lo que repercute para tener una baja autoestima.
- B. *Efectos conductuales:* propensión a sufrir accidentes, de ser vulnerables a las adicciones como puede ser el consumo del alcohol o cigarrillos, a tener arranques emocionales, se eleva la ingestión de alimentos de forma excesiva, o bien se puede dar la falta de apetito, hay excitabilidad sobre cualquier cosa, por lo que hay conductas impulsivas, se presenta la inquietud, el temblor y risa nerviosa; se ven afectadas algunas áreas, principalmente la del habla.
- C. *Efectos Cognoscitivos:* tiene que ver con la incapacidad para la toma de decisiones, así como la disminución de la capacidad de concentración, hay olvidos frecuentes, hipersensibilidad a las críticas que le llegan, puede haber bloqueo mental.
- D. *Efectos Biológicos:* hay un aumento de catecolaminas y corticoesteroides en la sangre y en la orina, se elevan los niveles de glucosa en sangre, aumenta el ritmo cardíaco y la presión sanguínea, sequedad en la boca, las pupilas se dilatan, hay escalofríos, se presenta dificultad para respirar, así como nudos en la garganta, entumecimiento y molestia en extremidades.
- E. *Efectos Organizacionales:* se refleja en el ausentismo, las pobres relaciones interpersonales dentro y fuera de la organización, la baja productividad, hay elevación en el índice de accidentes, aumenta la rotación del personal, el clima organizacional empieza a ser pobre, así mismo hay un antagonismo e insatisfacción en el trabajo.

ESTRÉS EN EL AMBIENTE LABORAL

Buhler y Land 2003, Pines, 2002; Pines, 2004; Zapf, Seifert, Schmutte y Martiniy Holz, 2001 (en Bartley, 2006), mencionan que las variables internas ó rasgos personales y el tipo de afrontamiento, juegan un papel más importante en la manifestación del estrés en el trabajo, que los factores externos (que se refieren al medio ambiente).

Por otro lado, Maslach, Schaufeli y Leiter, (2001, en Bartley, 2006) refieren que estrés laboral está asociado con las variables del medio ambiente, el clima organizacional, la supervisión y el tipo de trabajo (Kop, Euwema y Schuafeli, 1999, en Bartley, 2006).

3.1 Estrés laboral

Los estresores organizacionales son inevitables en una organización (Ivancevich, 1989). Por lo que a diario hay personas que presentan agotamiento y desgaste, por estrés, desde ministros, presidentes, directores generales, personal de mando, así como obreros, secretarias, oficinistas, amas de casa, etc. Esto se debe a la constante lucha intelectual, laboral, física-alimenticia, psicoemocional y a las relaciones interpersonales que establece (Bartley 2006).

La tensión laboral se da en el trabajo porque los individuos están sujetos a presiones, por lo que los trabajadores no controlan sus actividades laborales o tareas en las que se requiera un gran esfuerzo (físico o intelectual) o por lo que estas actividades resultan mal recompensadas.

El estrés laboral se conceptualiza como el conjunto de fenómenos por los que pasa el organismo del trabajador, debido a los agentes estresantes derivados directamente del trabajo, que afectan a la salud (Harding, 2006).

La Organización Internacional del Trabajo (OIT) define al estrés laboral como una enfermedad que es un peligro para la economía de los países industrializados y en vías de desarrollo disminuyendo la productividad, de igual manera afecta la salud física y mental de los trabajadores (Slipack, 2006).

Así que el estrés laboral surge como el desajuste entre el individuo y su trabajo, esto es entre sus capacidades y las exigencias del empleo (Sloan y Cooper, 1987, en Martínez 2004). Al parecer el estrés y la actividad profesional van ligadas, ya que es evidente la asociación entre algunas profesiones y el grado de estrés; entre ellos resaltan:

A) Trabajo apresurado:

- Obreros en líneas de producción mecanizadas
- Cirujanos
- Artesanos

C) Riesgo vital:

- Personal de Aeronavegación Civil
- Chóferes Urbanos y de Transporte Foráneo
- Chóferes de pipas de gas

E) Alta responsabilidad:

- Rectores
- Médicos
- Políticos

F) Riesgo económico:

- Gerentes
- Ejecutivos Financieros
- Contadores
- Agentes de Bolsa de Valores

B) Peligro constante:

- Policías, Mineros, Soldados, Bomberos,
- Boxeadores, Toreros
- Alpinistas, Buzos, Paracaidistas.

D) Confinamiento:

- Trabajadores Petroleros en Plataformas Marinas
- Marineros
- Vigilantes, Guardias, Custodios, Celadores
- Personal de Centros Nucleares o de Investigación
- Médicos, Enfermeras

Hindle (1998) expone que algunos puestos dentro de una organización, son más estresantes que otros, ya que cada uno tiene diferentes responsabilidades.

TIPO DE PUESTO	CAUSAS RELACIONADAS CON EL ESTRÉS
<p>Financieros Contables, corredores de bolsa, empleados de banca.</p>	Un elevado nivel de estrés puede ser una constante en las empresas en las que el producto principal es el dinero. Cuanto mas grandes sean las sumas, mayor será el estrés sufrido.
<p>De ventas Gerentes y asesores de ventas, marketing, publicitarios.</p>	Estos puestos someten a presión a los trabajadores exigiéndoles que alcancen ciertas metas ajustándose a presupuestos y plazos.
<p>Tecnológicos Programadores y técnicos de programación.</p>	Los informáticos deben estar al día en una industria en la que los cambios se producen vertiginosamente. Deben saber reparar equipos y programar, así como dar cursos de formación.
<p>Comunicación Audiovisual Periodistas de diarios, revistas o televisión, editores, colaboradores de editoriales.</p>	Se trata con materiales novedosos y preparados en tiempos ajustados entre los que hay periodos de calma seguidos de mucha actividad.
<p>Salud Enfermeras, anestesistas, médicos, farmacéuticos.</p>	Cuando están en juego la salud y la vida de las personas, puede sentirse una gran presión para tomar decisiones buenas y con rapidez; ya que el dolor humano es una causa de estrés.
<p>Dirección de Personal Gerentes de personal y recursos humanos, cualquier superior al mando de un equipo.</p>	Requieren aptitudes como el tacto y la discreción, ya que pueden efectuarse despidos, tomar medidas de disciplina y tomar decisiones difíciles.

3.2 Fuentes de estrés laboral

Los estresores provocan desequilibrio en el individuo, debido a las demandas del trabajo, sus exigencias, por las características del tipo de trabajo que se desempeña y por las características propias de la organización.

Corddes y Dougherty (1993, en D'Alessandro, 2006), refieren que las fuentes de estrés en el área laboral incluyen a la ambigüedad de roles, los factores interpersonales, el sobrecargo de trabajo, las condiciones laborales, la dinámica familia-trabajo y los asuntos organizacionales.

Por lo que D'Alessandro (2006), hace una clasificación de las fuentes de estrés en el trabajo, propuestas por Corddes y Dougherty, tal como sigue:

- ✧ *Ambigüedad de roles*: Moch, Bartunek y Brass (1999, en D'Alessandro, 2006) explican que el conflicto o ambigüedad de rol que se experimenta en el trabajo eleva los niveles de ansiedad, bajando la satisfacción laboral y la motivación del trabajador. Lee y Ashforth (1996, en D'Alessandro, 2006), agrega que hay un desgaste emocional, despersonalización, entre otras.
- ✧ *Factores interpersonales*: contribuyen al desarrollo de estrés laboral cuando hay malas relaciones interpersonales, rivalidades, poca supervisión, entre otras (D'Alessandro, 2006).
- ✧ *Situaciones organizacionales*: incluyen la inadecuada supervisión, falta de seguridad laboral, falta de promociones y algunas políticas que pueden ser percibidas como rígidas para el trabajador.

Sloan y Cooper, (1987, en Martínez 2004), enlistan seis fuentes típicas de estrés laboral:

1. **Características físicas del trabajo**: Son los aspectos más evidentes que tienen que ver con las medidas preventivas y las inspecciones que permiten conocer el grado de salubridad del empleo, el grado de peligrosidad que pueden existir y sus posibles repercusiones dentro de la organización, aplica desde la seguridad e higiene en el trabajo, ergonomía, la temperatura, luminosidad, pureza del aire, el espacio físico, ruido o las derivadas del mobiliario o de las máquinas o instrumentos de trabajo.
 - **Contexto físico**: Problemática derivada del ambiente físico del trabajo, que molesta, dificulta e impide la correcta ejecución de las demandas del trabajo y que en algunos momentos por su peligrosidad puedan provocar en el individuo un sentimiento de amenaza.

- 2. Características temporales del trabajo y su velocidad:** Se refiere a la exigencia continua de completar tareas en un tiempo determinado o escaso, depende del empleo, de la flexibilidad del trabajador para poder organizar temporalmente las tareas asignadas, su duración y distribución a lo largo del día, el trabajo nocturno o el trabajo por turnos.

Aquí los rasgos de personalidad de hacen presentes, porque algunos individuos prefieren llevar un ritmo de trabajo elevado, soportar más carga de trabajo, finalizando tareas en tiempos limitados, en comparación con otras.

- **Ritmo de trabajo:** El tiempo de realización del trabajo está marcado por los requerimientos de la máquina, concediendo la organización poca autonomía para adelantar o atrasar su trabajo al empleado.
- **Formación:** Falta de entrenamiento o de aclimatación previo al desempeño de una determinada tarea.

- 3. Las derivadas de la demanda o carga de trabajo** y de su distribución en el tiempo, incluyendo la rutina, repetición o aburrimiento. La sobrecarga es la fuente de estrés más frecuente, así como la demanda excesiva de trabajo que incluye la calidad y cantidad, responsabilidad, el tipo de decisiones que se tiene que tomar y sus consecuencias, ajuste a nuevas normas, cambio de procedimientos, adaptación a la nueva tecnología.

Aquí aparece algo que se conoce como “la ley de hierro de la administración”, que se refiere a cuando el funcionario trabaja bien y rinde como se espera de él, por lo que lo habitual es que le carguen más trabajo, mientras que a los que trabajan muy poco o mal, le asignan menos tareas o se les hace a un lado.

- **Infracarga de trabajo:** El volumen del trabajo está muy por debajo del necesario para mantener un mínimo nivel de activación en el trabajador.
- **Infrautilización de habilidades:** Las actividades de la tarea están por debajo de la capacidad profesional del trabajador.
- **Sobrecarga de trabajo:** El volumen, la magnitud o complejidad de la tarea y el tiempo disponible para realizarla, está por encima de la capacidad del trabajador para responder a esa tarea.

- 4. El nivel ocupacional:** abarca factores como la naturaleza de las tareas a realizar, cuales le corresponden y cuales no, los roles que se desempeñan en el trabajo y su ajuste a las capacidades del trabajador, se incluye el desarrollo de la carrera profesional, la ambigüedad, falta de claridad y transparencia así como la información insuficiente transmitida y poco clara de los jefes a los empleados.

Puede existir conflicto de roles cuando hay diferencias en la descripción del trabajo o tareas, en responsabilidades excesivas en la toma de decisiones con consecuencias graves sobre otras personas, la falta de autonomía, falta de participación para la toma de decisiones, falta de capacidad para asumir la

promoción que se le da, la ausencia de un plan de carrera, bloqueo o amenazas al mismo.

- **Conflicto de rol:** Existen demandas conflictivas, o que el trabajador no desea cumplir. Oposición ante las distintas exigencias del trabajo y conflictos de competencia.
- **Responsabilidad:** La tarea del trabajador implica una gran responsabilidad (tareas peligrosas, responsabilidad sobre personas).
- **Repetitividad:** No existe una gran variedad de tareas a realizar, son monótonas y rutinarias y/o son repetidas en ciclos de muy poco tiempo.
- **Ambigüedad de rol:** Existe una inadecuada información al trabajador sobre su rol laboral y organizacional.
- **Promoción:** La organización dificulta o no ofrece canales claros a las expectativas del trabajador de ascender en la escala jerárquica.
- **Falta de participación:** La empresa restringe o no facilita la iniciativa, la toma de decisiones, la consulta a los trabajadores tanto en temas relativos a su propia tarea como en otros aspectos del ámbito laboral.
- **Dirección:** Tiene que ver con el liderazgo inadecuado, mala utilización de las habilidades del trabajador, mala delegación de responsabilidades, relaciones laborales ambivalentes, manipulación o coacción del trabajador, motivación deficiente, falta de capacitación y desarrollo del personal, carencia de reconocimiento, ausencia de incentivos, remuneración no equitativa y promociones laborales aleatorias.

5. **Las relaciones sociales en el trabajo y el ajuste de la persona a su ambiente laboral:** El apoyo social y las relaciones sociales proporcionan recursos para adaptarse a las situaciones estresantes ya que generan lazos emocionales y fomentan las habilidades para afrontar el estrés, las habilidades dependen de la propia persona: la comunicación, liderazgo, solución de conflictos, el hacer negociaciones y la cohesión grupal, que contrarresta los efectos negativos de la ambigüedad y del conflicto del rol.

Así que la falta de relaciones personales en el trabajo, el aislamiento social, la falta de apoyo del superior, el deterioro de la comunicación, la falta de reconocimiento y de valoración de las tareas hechas que han requerido de un esfuerzo especial, son factores estresantes.

En este punto, también se consideran las interacciones entre la vida personal-familiar y la vida laboral, ya que la vida familiar desempeña un papel importante en el ajuste personal y tiene un papel decisivo en la satisfacción laboral; el principal problema de esto es que muchas personas son incapaces de desconectarse de los problemas del trabajo y se los llevan a casa.

- **Relaciones personales:** Problemática derivada de las relaciones dependientes o independientes del trabajo que se establecen en el ámbito laboral, tanto con superiores y subordinados como con compañeros de trabajo.

6. La estructura de la organización y su clima laboral: Se refiere a muchos factores que en ocasiones son de tipo subjetivo, ya que depende de cómo le va a cada cual en la organización, ya que va determinado procesos internos de trabajo y de funcionamiento; algunos aspectos que influyen en el clima organizacional, son: el tamaño de la organización, tipo de negocio o actividad, estrategias generales, cultura corporativa, historia y antecedentes corporativos de trato al empleado, cambios dentro de la empresa que deben ser asumidos por los empleados (ya que lleva un miedo a lo desconocido), la forma que se supervisa a los trabajadores y se controla su rendimiento, etc.

- **Control:** Existe una amplia y estricta supervisión por parte de los superiores, restringiendo el poder de decisión y la iniciativa de los trabajadores.
- **Cambios en la organización:** Cambios en el ámbito de la organización que suponga por parte del trabajador un gran esfuerzo adaptativo que no es facilitado por la empresa.
- **Inseguridad en el trabajo:** Incertidumbre acerca del futuro en el puesto de trabajo, hacia un probable despido.

Fontana (1992) expone tres causas principales del estrés laboral:

Causas generales	Causas Específicas	Causas Relacionadas con la tarea
Problemas organizativos Respaldo insuficiente Horas extra o sin contactos sociales Prospectos de posiciones, salarios o promociones Ritualismos Incertidumbre e inseguridad	Conflicto de funciones Aislamiento del apoyo de colegas Trabajo excesivo Desacuerdos frecuentes con superiores Liderazgo inadecuado Falta de variedad incapacidad para terminar una tarea Pelear batallas innecesarias Incapacidad para influir en la toma de decisiones Expectativas personales elevadas.	Clientes subordinados difíciles Entrenamiento insuficiente Compromiso emocional con clientes o subordinados Responsabilidad de las tareas.

Few (1977, en Ivancevich, 1989), propone otra clasificación, donde menciona que los estresores están en el ambiente laboral e identifica ocho fuentes:

1. El contacto psicológico no escrito, referente a las expectativas que el individuo espera obtener de su trabajo.
2. Los estresores inherentes a la profesión y al desarrollo profesional.
3. El impacto negativo que ejercen en la familia las exigencias del trabajo.
4. El trauma del cambio que respecta a las situaciones de la vida
5. El cambio que se da ante las circunstancias organizacionales.
6. Las exigencias del trabajo.

7. El afrontamiento de las expectativas del jefe
8. La ideología de la organización.

Ivancevich (1989), propone otras dos categorías de estresores en el ambiente laboral:

- ✱ Estresores extraorganizacionales: están constituidos por eventos y situaciones ajenas a la vida laboral, sin embargo estos estresores repercuten en el trabajo y en el desempeño. Se refiere a problemas conyugales, dificultades económicas, incertidumbres políticas.
- ✱ Estresores intraorganizacionales, estos se subdividen en:
 - Individuales: se refiere a la sobrecarga del rol propio
 - Grupales: conflictos dentro del grupo
 - Organizacionales: la designación de puestos, clima laboral.
 - Ambiente físico: ruido excesivo, insuficiencia de iluminación, etc.

Actualmente hay otras causas de estrés laboral que han adquirido gran importancia (Martinez, 2004):

- | | |
|-----------------------------------|--------------------------|
| † Desgaste Profesional o burn out | † Desempleo y jubilación |
| † Estrés tecnológico | † Mobbing o acoso moral |
| † Problemas de conciliación | † Acoso sexual |

En resumen, el estrés laboral se conceptua como el conjunto de fenómenos o agentes estresantes derivados del ambiente laboral, donde se pueden identificar una serie de situaciones y factores que actúan aisladamente o en su conjunto como agentes estresantes, que traen repercusiones las ceales se manifiestan en el organismo del trabajador, en su salud, rendimiento y desempeño laboral, en las relaciones interpersonales y en el ámbito familiar.

3.3 Condiciones ambientales de trabajo

De acuerdo a Chiavenato (2000), el trabajo de las personas puede estar influido por 3 grupos de condiciones:

1. **Condiciones ambientales de trabajo:** incluyen la iluminación, temperatura y ruido.
2. **Condiciones de tiempo:** se refiere a la duración de la jornada de trabajo, horas extras, periodos de descanso.
3. **Condiciones sociales:** es lo referente a la organización social, estatus, entre otras.

Peiró (1996, en Tapia, 2003) enlista 6 condiciones o componentes que se encuentran en torno al trabajo:

- Ψ **Condiciones de empleo:** incluyen la contratación, el salario, la seguridad y la estabilidad en el empleo.
- Ψ **Condiciones ambientales:** se refiere al entorno físico del trabajo, incluye:
 - *Ambiente físico:* temperatura, humedad, nivel de ruido, iluminación, ventilación, pureza del aire, vibraciones, limpieza, higiene y orden.
 - *Variables espacio-geográficas:* espacio necesario para desarrollar el trabajo, atendiendo la distribución, configuración y relaciones entre espacio y persona.
 - *Aspectos de diseño espacial y arquitectónico:* materiales y equipamiento.
- Ψ **Condiciones de seguridad:** se refiere a las condiciones donde se desarrolla el trabajo, en relación con la prevención de riesgos y accidentes laborales.
- Ψ **Características de la tarea:** es el trabajo en sí, incluye los conflictos, la ambigüedad de rol, la sobrecarga, la autonomía del trabajo, responsabilidad, proceso de toma de decisiones, habilidades, participación, expectativas de promoción, etc.
- Ψ **Procesos de trabajo:** se refiere a la organización y división de trabajo, demandas del puesto, exigencias, supervisión, postura del trabajo, interdependencia con otros puestos, flujo de información y productos.
- Ψ **Condiciones sociales y organizacionales:** incluye a las relaciones interpersonales en el trabajo, el clima laboral, participación en la toma de decisiones, así como las expectativas sobre el trabajo.

3.4 Repercusiones del estrés laboral.

Las consecuencias o repercusiones se dan a distintos niveles, abarcando factores:

- ✓ *Individuales:* afecta a la parte física como a la psicológica, incluyendo aumento de presión sanguínea, las funciones inmunes se dañan, provocando ansiedad, ira, insatisfacción laboral y por último la parte conductual, mala toma de decisiones, abuso de alcohol, ausentismo, suicidio, entre otras (Rice, 1999, D'Alessandro, 2006).
- ✓ *Organizacionales:* disminuye la productividad, económicamente incrementa el nivel de pagos por enfermedades por estrés, los trabajadores se vuelven menos tolerantes a la frustración lo cual puede incrementar errores en el trabajo que se está realizando (Motowildo, Packard y Manning, 1986, en D'Alessandro, 2006).

Los costos del estrés no solo se reflejan en la economía de la organización, sino también en los trabajadores, quienes pueden ser atraídos por adicciones a drogas, depresión, hostilidad (Davis, 2006), accidentes en el trabajo, rotación de personal, insatisfacción en el trabajo, ausentismo, la presencia de frustración en los trabajadores, la hospitalización o muerte de los trabajadores principalmente de ejecutivos.

Como se ha visto el estrés en el trabajo afecta al desempeño laboral, a los factores emocionales que el trabajador tiene en si mismo que van acompañado por cambios en procedimientos de los puestos laborales, las influencias que se dan en los miembros de los grupos de trabajo, que van desde creencias, valores, actitudes, preferencias, percepciones, así como falta de cohesión del grupo, conflictos intra e intergrupales, en la estructura organizacional, tecnología, influencias de liderazgo, políticas (Ivancevich, 1989), afectando al clima laboral.

Quienes se ven sometidos a demasiado estrés dejan de pensar y de responder de forma creativa a las demandas que se le presentan tanto en el lugar de trabajo como fuera de él (Nenderlander, 2006); traslapándose a sus relaciones interpersonales, dentro de la organización, en la vida conyugal y familiar, ya que en ese momento, no son capaces de percibir de manera satisfactoria las situaciones, coartándose de tomar decisiones que puedan ser gratificantes.

CLIMA ORGANIZACIONAL

Peiró (1990, en Guillen) expresa que la cultura organizacional se refiere a contenidos culturales, límites sociales, aprendizajes de significados compartidos que abarca dimensiones históricas del entorno. De ello surge el ambiente y clima organizacional, visto como una construcción social, analizado a través de la identificación y manifestación de las percepciones y creencias compartidas de los miembros de ese ambiente (Guillen, 1999).

4.1 Definición de ambiente laboral

A principios del siglo XX, el clima organizacional era ignorado ya que no se tomaba en cuenta la actitud de los trabajadores hacia su trabajo, el empleado carecía de autonomía y solo se le daban incentivos económicos en función de su productividad (Rodríguez, 1998), para 1932, se empezó a tomar en cuenta al trabajador, debido a que en ese tiempo las investigaciones rebelaron que la satisfacción laboral influía en la productividad del empleado (Tapia, 2003).

Brunet (1987), refiere que la forma en que se comporta una persona en su trabajo no solo depende de las características personales que posee, sino también de la forma que este perciba el clima organizacional y los componentes que integran a la organización en la que labora.

Así que las características de las personas y la forma en que está constituida una empresa, puede afectar en gran medida la actitud y el desempeño de todos y cada uno de sus empleados; puesto que la mayoría de los trabajadores pasan una tercera parte de su vida en el trabajo. Por consiguiente, el lugar de trabajo, debe ser cómodo y acogedor, donde los empleados logren pasar de forma grata ese tiempo laboral, en vez de desear salir huyendo, deseando dejar de lado cuanto vive y trabaja ahí (García, 2006), ya que el ambiente laboral se convierte en un entorno psicológicamente significativo para los miembros (Peiró, Prieto y Roe, 1996, en Guillen, 1999).

Peiró (1996), define al ambiente organizacional como una asociación o institución estructurada formalizada, en el que las personas viven y cuyos elementos básicos que lo integran son de tipo social. Peiró menciona que hay dos niveles de ambiente organizacional, que denomina:

- **Realidad Micro:** Se refiere a las condiciones de lugares de trabajo, su relación con factores humanos, condiciones de desarrollo de carrera laboral, fuentes de estrés, ajustes personales, puesto estructura, y diseño de las unidades colectivas de trabajo, etc.
- **Realidad Macro:** Es la estructura de las ocupaciones y del mercado laboral y sus segmentos, análisis de condiciones económicas laborales de un determinado país, o las políticas para incrementar la disponibilidad de empleo y estimular la actividad productiva o la competitividad.

Sundstrom (1987, en Peiró) diferenció en el ambiente laboral tres niveles de ambientes que están relacionados con los resultados tanto individuales (la motivación, satisfacción, etc.), como con los organizacionales (rendimiento y efectividad):

- a) El *ambiente individual*, que tiene que ver con los elementos físicos del entorno del trabajo.
- b) El *ambiente social*, es el conjunto de relaciones interpersonales.
- c) El *ambiente organizacional*, que se refiere a los aspectos de estructura de unidades de trabajo, etc.

Cuando se hace referencia al ambiente laboral no solo se puede tomar en cuenta la realidad física o ambiente construido, puesto que gran parte de los elementos conformadores de éste, son de carácter social; está constituido por niveles individuales, grupales, organizacionales e interorganizacionales, interpretación o reinterpretación social de los elementos que conforman la estructura física del trabajo (Guillen, 1999).

Entonces, tenemos que el ambiente laboral se refiere a las políticas de recursos humanos que impactan directamente a los empleados, tales como contrataciones, compensaciones y beneficios, desarrollo de carrera profesional, diversidad, balance trabajo-tiempo libre, horarios flexibles, programas de salud y bienestar, seguridad laboral, planes y beneficios para sus familias y dependientes.

4.2 Definición de clima organizacional

Guillen (1999), expresa que las organizaciones están interrelacionadas entre si por las partes que la componen y los resultados que se dan de esa interacción, es lo que origina el clima organizacional, siendo éste la realidad existente dentro de una organización.

De igual forma expone que el individuo es un todo único e integrado que aporta a la organización una serie de mecanismos y procesos psicológicos, que van desde la motivación, la percepción y la personalidad, etc., que interactúan con el contexto dando origen a una conducta organizacional, produciendo influencias, ya que la personalidad del individuo afecta a la organización y viceversa (Guillen 1999).

Payne (1971, en Piró, 1996), define al clima organizacional como los atributos o conjunto de atributos del ambiente de trabajo, es decir, son los procesos perceptivos y subjetivos de los miembros que integran a la organización, así como las impresiones o imágenes de la realidad organizacional.

Rubio (2006), menciona que el clima organizacional es el medio ambiente humano y físico en el que se desarrolla el trabajo cotidiano, que influye en la satisfacción y en la productividad. Está relacionado con el saber hacer del directivo, con los comportamientos de las personas, con su manera de trabajar y de relacionarse,

con su interacción con la empresa, con las máquinas que se utilizan y con la propia actividad de cada trabajador.

Weinert (1985, en Guillen, 1999), indica que el clima organizacional se concibe como una cualidad del mundo laboral interno de una organización, este resulta de la conducta, disposición y reglamentación que sale de la dirección de la organización, lo que permite que haya una distinción entre cada una de las organizaciones existentes, por lo que el clima organizacional es lo que percibe el trabajador, sirviendo de base para describir la situación laboral que existe dentro de la organización.

Sikula (1979) define al clima organizacional como la suma total de actitudes del trabajador dentro de una empresa, con respecto a la salud y comodidad de ellos mismos. Se refiere a las condiciones internas de una empresa más no a las externas.

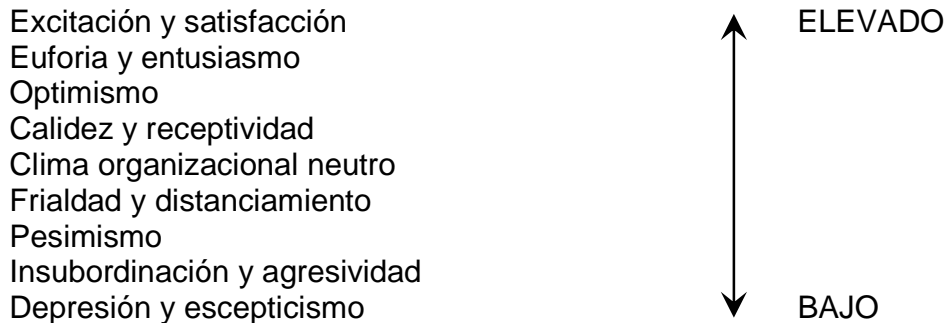
Ivancevich (1989), menciona que el clima organizacional afecta a la conducta de los individuos, grupos y en la forma en que las organizaciones actúa entre si, por lo que el clima puede inducir a un estilo relajado de trabajo o puede conducir al individuo a trabajar de una forma tensa y orientándolo a las crisis o estrés; el clima puede afectar a las personas de distintas maneras y a su vez puede alterar la producción, la orientación, el entusiasmo, la indiferencia y la privacidad de cada individuo.

Chiavenato (2000), menciona que el clima organizacional corresponde a la relación entre las personas y las organizaciones, por lo que las personas se hallan en un proceso continuo de adaptación a una variedad de situaciones para satisfacer sus necesidades y mantener cierto equilibrio individual, esta adaptación abarca las satisfacciones de necesidades fisiológicas y de seguridad, incluyendo a las necesidades superiores, como son las necesidades sociales, autoestima y de autorealización.

La imposibilidad de satisfacer las necesidades superiores causa problemas de adaptación, puesto que la satisfacción de ellas depende de otras personas, en especial de aquellas que tienen posiciones de autoridad, sin dejar de lado que la adaptación también varía de una persona a otra y en un mismo individuo de un momento a otro.

En resumen, tenemos que el clima es el conjunto de cualidades, atributos o propiedades de un ambiente de trabajo concreto, que se dan a través de la percepción, sentimiento y/o experimentación de un grupo de personas que forman parte de una organización y establecen diversas interacciones en un contexto laboral, dando origen a una vivencia real subjetiva, que depende de las percepciones y de las valoraciones individuales (valoraciones que pueden ir desde salud, equidad, seguridad, nivel de expresiones, nivel de ingresos, calidad de actividades, nivel de formación, prestigio, etc., que se dan al interior de la organización).

Según Chiavenato (2000), los niveles del clima organizacional van desde un nivel bajo hasta un nivel elevado, pasando por:



Tanto el clima, las costumbres, prácticas y actitudes, dependen en gran medida de las relaciones que establece el patrón y el empleado.

De acuerdo a Locke (en Frank y Conte, 2004), los trabajadores buscan en una organización:

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

James y McIntyre (en Frank y Conte, 2004), proponen otras cuatro dimensiones, que son muy similares a las 4 anteriores:

1. Estrés y falta de armonía
2. Reto y autonomía en el puesto
3. Facilidad y apoyo para el liderazgo
4. Cooperación, amistad y calidez del grupo de trabajo

4.3 Tipos de clima organizacional

Pueden existir diferentes climas organizacionales dentro de una misma organización, ya que Sikula (1979), indica que las relaciones superior-subalterno, varían de un trabajo a otro, de un departamento a otro y de una planta a otra.

Guillen (1999), indica que hay dos tipos de clima, que van a depender de las percepciones que realicen empleados y que a su vez tienen una influencia en el comportamiento dentro de la organización:

- ✓ **Benéfico:** Cuando los miembros suelen valorar como adecuado cuanto permite y ofrece posibilidades para el desarrollo y despeño laboral, aportando estabilidad e integración entre sus actividades en la organización y las necesidades personales.

- ✓ **Perjudicial:** Esta se da cuando las percepciones de los individuos manifiestan un desequilibrio entre sus necesidades, la estructura y los procedimientos del sistema.

Campbell, Dunnette, Lawler y Weick (en Frank y Conte, 2004), mencionan que la forma en que la organización trata a sus miembros, va a repercutir en el clima organizacional. Mencionan que hay dos tipos de clima:

- a) **Clima autócrata**, que se refiere a que al empleado se le da poca oportunidad de responsabilidad individual o toma de decisiones.
- b) **Clima demócrata**, al trabajador se le da más oportunidad de toma de decisiones y responsabilidades individuales.

Ruouseau (1988, en Furnham, 2001), hace una diferenciación de cuatro tipos de clima:

1. **Clima Psicológico:** Es la percepción individual de cada empleado, cada uno de ellos organiza su experiencia en el ambiente, de acuerdo a diversos factores como los estilos de pensamiento individual, la personalidad, procesos cognoscitivos, estructura, cultura e interacciones sociales, entre otras.
2. **Clima Agregado:** Son las percepciones individuales promediadas en algún nivel formal jerárquico de grupos, departamentos, planta, sector, etc., es decir, que se construyen con base en la pertenencia de las personas a alguna unidad identificable de la organización; las percepciones de los empleados implican un significado compartido.
3. **Climas Colectivos:** Surge del consenso ente los individuos respecto a su percepción de los contextos y del comportamiento, es decir, a diferencia del clima agregado, se identifican los climas colectivos tomando las percepciones individuales (administración, experiencia laboral, tiempo en el puesto actual y edad) de los factores situacionales (área funcional, ubicación, cambios, etc.), combinándolas en grupos que reflejen resultados parecidos del clima. Se dice que la interacción juega un papel importante en la determinación de las percepciones compartidas.
4. **Clima Organizacional:** Refleja la orientación de los miembros de la organización tanto interna como externamente; parece ser que las percepciones del clima y las estructurales pueden compararse con las orientaciones exteriores o interiores del personal. Este clima puede considerarse un descriptor de los atributos organizacionales expresados en términos que caracterizan las experiencias individuales con la organización.

Brown y Morberg (1983), describen cuatro tipos de clima organizacional:

- A. **Clima organizacional orientado hacia el poder:** en este la estructura esta determinada por el poder, es decir, quienes toman las decisiones tienen la jerarquía necesaria para determinar las condiciones del trabajo, por lo que el bienestar de los subordinados depende mucho de los deseos y caprichos de sus superiores; un ejemplo de esto, son las empresas familiares.
- B. **Clima organizacional orientado hacia el papel:** en este se recalca el orden y la racionalidad; la competencia y el conflicto se regulan principalmente mediante reglas y procedimientos ya que valoran mucho la predecibilidad y la estabilidad; por este motivo es difícil realizar cambios; un ejemplo de estos son los bancos, aseguradoras, instalaciones públicas y de bienestar social.
- C. **Clima organizacional orientado hacia el trabajo:** se orientan hacia el trabajo y sus objetivos específicos, ya que tienen utilidad, proporcionan atención sanitaria de calidad, capturar un hecho del mercado, publicar un periódico, etc. La estructura de la organización, sus actividades, sus empleados se evalúan en términos de su contribución a los objetivos. La autoridad se considera legítima sólo si se le ayuda a lograr el objetivo, por lo que las reglas y reglamentaciones se descartan a no ser de que estas también contribuyan con los objetivos. Los empleados sin las habilidades o conocimientos reciben un entrenamiento nuevo o son reemplazados. En este se encuentran firmas aeroespaciales, orquestas, sinfónicas, equipos de fútbol etc.
- D. **Clima organizacional orientado hacia la gente:** aquí están orientados para servir a las necesidades de la gente, por lo que no espera que los miembros hagan cosas diferentes a sus valores. Los empleados se asignan con base a preferencias o necesidades de aprendizaje y desarrollo, no necesitan de recompensas, en este se encuentran las organizaciones de investigaciones y desarrollo, consultorías, grupos civiles de voluntarios, etc.

4.4 Dimensiones que determinan el clima organizacional

Frunham (2001), identifica tres factores que originan el clima:

1. *Fuerzas externas:* económicas, sociales, políticas, tecnológicas y mercado.
2. *Historia Organizacional:* cultura valores y modelos de comportamiento de la organización
3. *Administración:* La estructura organizacional y los modelos de liderazgo.

Campbell (1970, en Guillen, 2000), menciona que hay 4 dimensiones que componen al clima organizacional:

1. **AUTONOMÍA INDIVIDUAL:** se refiere a los factores de responsabilidad individual, la independencia de la gente, la orientación hacia las reglas, las

oportunidades para ejercer la iniciativa individual. Es decir, marca la libertad de individuo para ser su propio jefe y poder que dispone para tomar de decisiones.

2. **GRADO DE ESTRUCTURA IMPUESTA SOBRE LA POSICIÓN OCUPADA:** incluye el grado en que los sistemas y los objetivos de trabajo son establecidos por los directivos y transmitidos a los miembros, inmediatez de supervisión, etc.
3. **ORIENTACIÓN HACIA LA RECOMPENSA:** satisfacción en general, orientación hacia la promoción, a logros, ventas, consecución de beneficios, llevando con ello una recompensa.
4. **CONSIDERACIÓN, AFECTO Y APOYO:** agrupa los aspectos de apoyo directivo, apoyo a los subordinados, afecto y apoyo en las prácticas de supervisión e indirectamente el factor en relación, al trabajo con un supervisor competitivo.

Litwin y Stringer, en Frank y Conte, 2004) descompusieron el clima en 6 dimensiones, estructura, responsabilidad individual, recompensas, riesgo y toma de riesgo, calidez-apoyo y tolerancia-conflicto.

Guillen (2000), indica que hay 4 dimensiones que determinan el clima: Dimensiones de clima de seguridad, dimensiones de clima de creatividad, dimensiones de clima de comunicación, dimensiones de clima de compromiso dual empresa-sindicato.

4.5 Distribución de las recompensas organizacionales

Brown y Morberg (1983), refieren que al vincular el comportamiento con las recompensas, las organizaciones pueden distribuir estas de acuerdo a los siguientes criterios:

- Ψ **IGUALDAD:** todos reciben una recompensa equitativa; se usa más en las organizaciones voluntarias que en los negocios.
- Ψ **ANTIGÜEDAD:** las recompensas se distribuyen de acuerdo al tiempo en que ha servido el empleado, incluyen planes de jubilación, tiempo de vacaciones y la asignación de ciertos privilegios, como el estacionamiento, espacio de trabajo, etc.
- Ψ **PUNTUALIDAD:** se les da más recompensas a aquellos trabajadores cuyos hábitos son deseables, por ello las empresas establecen políticas que promuevan el comportamiento deseable dentro de ella.
- Ψ **NECESIDAD:** se les recompensa de acuerdo a sus necesidades (por ejemplo al despedir a un trabajador que son cabeza de familia numerosa, se puede tomar como base para la distribución de recompensas).

- Ψ **IMPORTANCIA/GRADO DE RESPONSABILIDAD ASIGNADO A UNA POSICIÓN:** las personas con niveles altos, de cargos con gran responsabilidad, reciben las recompensas más altas en comparación a las recompensas que se dan dentro de la organización.
- Ψ **VALOR EN EL MERCADO EXTERNO DE TRABAJO:** se hace un esfuerzo por recompensar a los individuos a un nivel proporcional a su valor en el mercado externo de trabajo, es decir si una persona merece un nivel alto de salario en virtud de la escasez de sus habilidades en el lugar de trabajo, deberá recibir una recompensa proporcional en la organización.
- Ψ **VALOR DETERMINADO POR EL CONTRATO CON UN SINDICATO LABORAL O CON UNA ORGANIZACIÓN PROFESIONAL:** un determinante de recompensas es el acuerdo establecido entre una empresa y un sindicato, que sirven para determinar la forma como se distribuyen las recompensas.
- Ψ **RECONOCIMIENTO:** muchas organizaciones se esfuerzan por recompensar el alto rendimiento de los trabajadores, ya que es de menester importancia reforzar el rendimiento deseado, estimulándolo y satisfaciéndolo ya que son ventajas para la organización

Sistema de recompensa y el clima organizacional

CLIMA ORGANIZACIONAL	TIPO DE RECOMPENSA	CRITERIO DE RECOMPENSA
PODER	Extrínseca	Importancia/ grado de responsabilidad asignada a la posición, antigüedad, puntualidad, necesidad (si hay un clima de poder benevolente).
PAPEL	Extrínseca	Antigüedad, puntualidad, importancia/ grado de responsabilidad asignada a la posición.
TRABAJO	Intrínseca	Rendimiento, valor en el mercado de trabajo, importancia/ grado de responsabilidad asignada a la posición.
GENTE	Extrínseca ó Intrínseca	Igualdad, necesidad, rendimiento (si es decisivo para la supervivencia).

4.6 Relación del clima organizacional con otras variables

Dentro de una organización hay variables que están relacionadas con el clima organizacional, por lo que en la literatura se identifican 4 factores:

I. Clima y características de la personalidad:

Shneider (1975, en Guillen, 2000) plantea dos tipos de influencias de las características personales sobre el clima y son: las cogniciones y la conducta en la adaptación al entorno y el papel que juegan las diferencias individuales en el proceso de adaptación. Así mismo Peiró (1986, en Guillen, 2000) menciona que las características de la personalidad influyen en la forma de percibir el clima organizacional.

II. Clima y satisfacción:

Guillen (2000) refiere que se hace una serie de especificaciones a la hora de determinar la relación entre clima y satisfacción:

- El clima se refiere a la organización como un sistema y como un todo, mientras que la satisfacción se centra en algo en particular.
- La satisfacción se refiere a una valoración con carácter emocional, el clima se fija en describir a la organización.
- La satisfacción reside en el individuo y el clima en la organización.

III. Clima y conducta:

Según Forehand y Guilmer (1964, en Guillen, 2000) aluden que el clima afecta a la conducta de las personas de una organización de tres formas:

- Los estímulos del ambiente confrontan al sujeto y le hacen experimentar elementos específicos.
- A través de las limitaciones que una persona observa a la hora de elegir su comportamiento.
- Indicando el tipo de refuerzo que la organización establece en función del tipo de conducta de los trabajadores.

También hay otras variables psicológicas que influyen como la comunicación, la toma de decisiones, solución de problemas, conflictos interpersonales, motivación, conflictos, productividad, satisfacción y la innovación.

IV. Clima y organización:

Ψ **Clima estructura y organización:** tamaño, centralización, formalización, ambiente físico, rotación de personal, especialización de la tarea y la densidad del personal (Peiró 1986, en Guillen, 2000), Cambell (1970, en Guillen, 2000) incluye a las características del sistema, clima Psicológico, rol de los directivos, etc.

Ψ **Tamaño organizacional:** incluye a las relaciones entre el ambiente físico y el clima, la burocracia, normas fuertes, etc.

- Ψ **Estandarización y la formalización:** se refiere a la calidez, apoyo, toma de riesgo dirección de normas y planteamientos de refuerzos.
- Ψ **Tecnología y clima:** si la tecnología no es muy complicada y se estructuran a través de grupos pequeños, se suelen desarrollar climas más positivos que en aquellos que tienen tecnología mas sofisticada.
- Ψ **Liderazgo:** tiene que ver con las relaciones entre el clima y la percepción de la conducta del líder, (que se convierte en el mediador de las percepciones de los miembros sobre los métodos y procesos organizacionales) y la conducta de equipo. Kozlowski y Doherty (1989, en Guillen, 2000), en sus investigaciones descubrieron que las percepciones del clima estaban relacionadas con el grado de discrecionalidad de la negociación de los miembros líder-subordinados.

4.7 Ventajas de un buen clima organizacional

Guillen (2000), menciona que dentro del proceso del desarrollo y evolución de una organización, se considera importante el estudio del clima organizacional, ya que es necesario crear una estabilidad dentro del sistema. Ya que a través de una valoración de los grupos, se ofrece una visión relevante de la organización, determinando la formación de distintos subgrupos, su marco de influencia, la aparición, y determinación de líderes, sistemas de comunicación, relaciones interpersonales, permite obtener un conjunto de información muy importante para el análisis y funcionamiento de la estructura de la organización.

Así que una valoración del clima organizacional nos permite:

- Obtener información sobre las reacciones, disposiciones y valoraciones de los miembros en relación con las diversas variables que intervienen en una organización (supervisión, metodología, estructura, etc.)
- Poder disponer de la información sobre las condiciones laborales
- Incentivar la participación en las diversas actividades del sistema
- Potenciar los mecanismos de comunicación y de relación
- Obtener una visión integradora de la organización.

A su vez, posibilita una gestión activa en:

- Prevención de planes ante los cambios y dificultades.
- Permite la planificación y desarrollo de actuaciones que faciliten el desarrollo de la organización.
- Determina procesos de resolución de problemas.
- Permite una gestión adecuada de los miembros con relación a la satisfacción de las necesidades y expectativas.

Si son satisfactorias las experiencias y las percepciones del clima organizacional, se desencadenaría un clima de confianza y respeto mutuo en el que el individuo tratará de aumentar sus contribuciones y elevar sus oportunidades de éxito

psicológico, ya que hay un involucramiento e incremento de la participación del personal en la organización (Chiavenato, 2000).

Un buen clima organizacional puede reducir la rotación y el ausentismo del trabajador, puede aminorar el número de accidentes, grados de desperdicio y gastos, puede elevar la producción y reducir los defectos en la producción y los robos por parte de los mismos empleados. Al mismo tiempo el trabajador al sentirse satisfecho con su lugar de trabajo, puede llegar a ser más eficaz y productivo, así como elevar su moral como empleado (Sikula, 1979).

Siegel (1962), explica que un ambiente laboral de trabajo físico, ya sea desagradable o incomodo, parcialmente puede ser el responsable de un descenso de la producción o accidentes innecesarios, por lo que al crear un ambiente mas eficiente y agradable de trabajo, puede producir que el trabajo resulte menos cansado; el ambiente laboral incluye la iluminación, colores, paredes, techo, mobiliario, ruido, música, temperatura, ventilación, recursos tecnológicos y por supuesto recursos humanos.

4.8 Desventajas de un mal clima organizacional

El desempeño de cargos y el clima organizacional representan factores importantes en la determinación de la calidad de vida en el trabajo. Cuando la motivación es escasa y hay frustración, insatisfacción, desinterés, apatía y descontento dentro de la organización, pueden elevarse los rasgos de agresividad, agitación, e inconformidad, caída de la productividad a causa del estrés originado (Chiavenato, 2000).

Cuando hay un mal clima organizacional se refleja en el cambio de trabajo, la productividad es menor, los gastos y desperdicios que hay dentro de la empresa aumentan así como los retardos, informes del consejo, quejas, seguros, entrevistas de salida, informes de accidentes, informes médicos, sugerencias, registros de entrenamiento, entre otros factores (Sikula, 1979).

Lo mismo pasa cuando hay percepciones y experiencias negativas referentes al clima organizacional y cuando son demasiado desfavorables, pueden llegar conducir a los trabajadores a acrecentar el ausentismo, hacer huelgas, mítines, sabotajes, robos, afiliaciones sindicales, entre otros (Chiavenato, 2000).

En resumen, un buen clima organizacional, se orienta hacia los objetivos generales, de necesidades y satisfacción; y un mal clima organizacional, destruye el ambiente de trabajo ocasionando situaciones de conflicto y de bajo rendimiento y productividad.

PERSONALIDAD, ESTRÉS Y AFRONTAMIENTO

Lazarus y Folkman (1986) establecen que los factores de personalidad determinan la importancia del estresor, la vulnerabilidad o tolerancia de la persona al estrés en general y por supuesto al tipo de afrontamiento que se da de forma individual. Entre las situaciones más estresantes y de mayor frecuencia se encuentran: la incertidumbre y subestimación, la sobrecarga de información, el peligro, el fracaso en el autocontrol, el fracaso del autodominio, la amenaza a la autoestima y por último la amenaza a la estima de otros.

5.1 Definición de afrontamiento

Miller (1980, en Lazarus 1991), define al afrontamiento como el conjunto de respuestas conductuales aprendidas que resultan efectivas para neutralizar una situación peligrosa o nociva.

Mientras que Obrist (1981, en Lazarus 1991), expone que el afrontamiento puede ser de dos tipos: *afrontamiento activo* y *afrontamiento pasivo*, donde expresa que el afrontamiento activo es el principal productor de actividad cardiovascular.

Lazarus (1991), indica que el término de afrontamiento se puede encontrar en dos clases de literatura, la teórica que se deriva de la experimentación con *animales* y la empírica se deriva de la teoría *psicoanalítica* del ego.

- ◆ El modelo animal, describe al afrontamiento como aquellos actos que controlan las condiciones aversivas del entorno, disminuyendo el grado de perturbación psicofisiológica mediante un reforzamiento positivo. Las conductas que se centran en este modelo son las de huida y evitación (afrontamiento cognitivo y defensa en humanos), con estas conductas es poco el aprendizaje que se da sobre las estrategias que se pueden utilizar.
- ◆ El modelo psicoanalítico que propone Lazarus (1991) ve al afrontamiento como el conjunto de pensamientos y actos realistas-flexibles, que solucionan los problemas y por tanto llevan a reducir el estrés. Se considera muy importante la forma en que se percibe y la relación ente el individuo y el entorno.

Menninger, Hann y Vaillant (en Lazarus, 1991) mencionan que el afrontamiento tiene que ver con procesos más organizados y maduros del ego, por lo que vendrían las defensas, que refieren como formas neuróticas de adaptación; Menninger enumera 5 órdenes o recursos reguladores dentro del afrontamiento, que se dan de forma jerárquica:

1. Las estrategias necesarias para reducir las tensiones estresantes se obtienen durante el curso de la vida diaria; a estas estrategias les llama recursos de afrontamiento, incluyendo al autocontrol, humor, llanto, blasfemias, lamentaciones, discusiones, pensamientos, liberaciones de energía, etc.

2. Los recursos incluyen el abandono por disociación (narcolepsia, amnesia, despersonalización), abandono de impulsos más hostiles, (compulsiones, rituales) y la sustitución de un yo por un objeto de agresión desplazado (restricción, humillación).
3. Los recursos de tercer orden están representados por conductas explosivas episódicas, agresivas o más desorganizadas como agresiones violentas, convulsiones, crisis de pánico, etc.
4. Aumenta la desorganización.
5. Hay una desintegración total del ego.

Así mismo, refiere que si las estrategias se usan inapropiadamente o de forma extrema, pierden la categoría de recursos de afrontamiento, convirtiéndose en síntomas que indican un grado de descontrol y desequilibrio.

Viallant (en Lazarus, 1991), propone cuatro defensas que van dándose de forma progresiva y comienzan en:

- I. Mecanismos psicóticos: negación de la realidad externa.
- II. Mecanismos de inmadurez: fantasías, proyección, hipocondriasis, conducta agresiva-pasiva.
- III. Mecanismos neuróticos: intelectualización, represión y formación reactiva.
- IV. El nivel más alto, los mecanismos maduros: sublimación, altruismo, supresión, anticipación, buen humor.

Para Hann (en Lazarus, 1991), el método de afrontamiento tiene que ver con el grado de adherencia del sujeto a la realidad, es decir, si una persona distorsiona la realidad esa persona no estará afrontando la realidad y clasifica los procesos de ego en tres partes:

- A. Afrontamiento, tiene que ver con la simbolización del significado.
- B. Defensa, con la racionalización.
- C. Fragmentación, con la confabulación.

Lazarus (1991), hace una diferenciación entre lo que es un estilo de afrontamiento y un rasgo de afrontamiento:

- Ψ **Estilo de afrontamiento:** representa las formas amplias y generalizadas, es decir, se refiere a tipos particulares de individuos como los poderosos, los que son carentes de poder, los amigables, hostiles, controladores, permisivos, etc.
- Ψ **Rasgos de afrontamiento:** hacen referencia a las propiedades de las que dispone el individuo para aplicar en determinadas clases de situaciones, se puede encontrar la represión-sensibilización, mal humor - buen humor, afrontamiento-evitación, control-brusquedad, etc.

Según Lazarus (1991), hay tres etapas de acontecimientos frente al afrontamiento:

Anticipación: el acontecimiento no ha ocurrido aun, pero hay evaluaciones que incluyen la posibilidad de que el acontecimiento ocurra o no, el proceso cognitivo valora si el individuo puede manejar la amenaza, hasta que punto puede hacerlo y de que forma. Y mientras las personas esperan el impacto, sus pensamientos afectan sus reacciones frente al estrés y por tanto a su afrontamiento.

Impacto: muchos de los pensamientos y acciones para el control pierden valor cuando el acontecimiento nocivo ha empezado o ha terminado, el individuo empieza a comprobar si es igual o peor de lo que se anticipaba y en que aspectos; algunas veces el sujeto se queda tan inmiscuido en la acción-reacción que se puede tardar en darse cuenta de lo que está ocurriendo, por lo que encontrar diferencias entre lo que se esperaba y lo que se presenta, origina un proceso de reevaluación del pasado, presente y futuro, redefiniéndose la situación.

Postimpacto: emerge un conjunto de nuevas consideraciones como: reaccionar psicológicamente y materialmente después del evento, significado o importancia personal de lo que ha ocurrido, nuevas demandas, desafíos, amenazas, entre otras.

Aunque el evento estresante haya terminado se suscitan nuevamente procesos anticipatorios. En la interacción, el individuo descubre la realidad de lo que está ocurriendo y lo que puede hacer al respecto.

Lazarus (1991), hace distinciones entre las funciones del afrontamiento y los resultados del afrontamiento. La **función de afrontamiento** tiene que ver con el objetivo que persigue cada estrategia, ya que su función central es la de reducir la tensión y devolver el equilibrio, toma de decisiones, búsqueda y evaluación de la información; y el **resultado del afrontamiento** está referido al efecto que cada estrategia tiene. Así que el afrontamiento es independiente de sus resultados.

Mechanic (1974, en Lazarus, 1991), propone tres funciones de afrontamiento: afrontar las demandas sociales y del entorno, crear el grado de motivación necesario para hacer frente a las demandas y mantener un equilibrio psicológico para dirigir la energía y los recursos a las demandas externas. Schooler y Pearlin (1978, en Lazarus, 1991), agregan una más a ésta lista: la función del control situacional.

De esta manera, el afrontamiento alude a las distintas maneras en que los sujetos reaccionan ante situaciones estresantes, Lazarus (1990, en Howard, 2000) lo define como: *el cambio constante de las capacidades cognitivas y comportamentales para satisfacer necesidades específicas externas y/o internas que son valoradas como agotadoras o que sobrepasan los recursos de las personas.*

También hace mención de que el afrontamiento no solo se analiza ante situaciones que desbordan los recursos personales, sino que funciona también ante situaciones que se salen de la rutina, exigiendo tomar alguna decisión y por tanto requieren de algún esfuerzo, que requieren de habilidades.

Martínez (2004), menciona que esas habilidades de afrontamiento son un conjunto de recursos de todo tipo, que se poseen para hacer frente a los agentes que provocan el estrés laboral, refiriéndose a todas las formas de reaccionar y comportarse, de planificar la vida, recursos de conocimiento, de experiencia, económicos y de apoyo social que permiten encarar las situaciones agobiantes. Refiere que se nace con algunas habilidades y otras se aprenden como por ejemplo:

- Asertividad y habilidades sociales y de comunicación
- Autocontrol, reestructuración cognoscitiva o reevaluación cognitiva.
- Organización y gestión de tiempo en el trabajo.

Las estrategias son tan variadas que ayudan al individuo a salir de los retos, apuros, disgustos o situaciones traumáticas, con mayor o menor facilidad debido a que algunas personas poseen más recursos que otras para salir adelante.

Por tanto el afrontamiento es un proceso que permite libertad y flexibilidad de cambiar las repuestas emitidas ante una situación estresante o según las circunstancias presentadas, ya que de lo que se trata es de que el individuo consiga su bienestar psicológico, físico, adaptativo y con ello experimentar una mejor calidad de vida (Díaz, 2006).

De esta manera, el afrontamiento está directamente relacionado con la clase de emoción que el individuo experimenta frente a la situación estresante en un determinado contexto, que a su vez dependerá de los valores, expectativas, metas y de las creencias que los individuos posean (Daza, 2006).

5.2 Relación entre el afrontamiento del estrés y la personalidad

Lazarus (en Buendía 1999) plantea que el afrontamiento hace referencia a un proceso mutable o inestable a lo largo del día y de las distintas situaciones vitales, mientras Bensabat (1994) opina que la personalidad puede relacionarse con la posibilidad de sentirse estresado, debido a que las personas piensan, sienten o hacen que incrementen la posibilidad de experimentar estrés.

Según Lazarus (1991), a la hora de responder al estrés, las diferencias individuales se hacen presentes, ya que algunos sujetos responderán mejor y otros responderán peor en situaciones de estrés, al mismo tiempo los factores personales tiene que ver con el tipo de motivación del individuo y su tipo de afrontamiento.

Kahn (1964, en Lazarus y Folkman), ve al afrontamiento independiente del éxito adaptativo, por lo que debe incluir tanto errores como éxitos. El afrontamiento eficaz incluiría todo aquello que permita al individuo tolerar, minimizar, aceptar, o incluso ignorar aquello que no puede dominar (Buendía, 1998).

Lazarus y Folkman, (1986) comparten esta idea, ya que plantean que afrontar no es equivalente a tener éxito, y piensan que tanto el afrontamiento como las estrategias, deben verse como algo que pueden funcionar bien o mal en determinadas personas, contextos u ocasiones.

Entonces tenemos que hay diversas formas de enfrentar al estrés y siendo unas más efectivas que otras, debido a que la personalidad influye en las estrategias de afrontamiento que se utilizan a la hora de encontrarse ante situaciones amenazantes. Por ello Lazarus (en Howard, 2000), definió dos tipos de afrontamiento que van dirigidos al: problema y a la emoción.

5.3 Afrontamiento centrado en el problema

Se enfoca a resolver la causa del problema, es decir, a emprender acciones necesarias para reducir el estrés resolviendo el problema fundamental.

Las estrategias están dirigidas principalmente a la definición del problema, búsqueda de soluciones alternativas, estas alternativas las ven a base de costos y beneficios, tanto a su elección como a su aplicación.

En el afrontamiento dirigido al problema hay más estrategias que en el centrado a la emoción, ya que la resolución de un problema implica un objetivo, un proceso analítico dirigido al entorno y hay reevaluaciones cognitivas dirigidas al problema.

Kahn (en Lazarus, 1991) habla de dos estrategias centradas al problema:

- * Las que hacen referencia al entorno, que intentan modificar las presiones ambientales, los obstáculos, los recursos, los procedimientos, etc.
- * Las que se refieren al sujeto, son las que intentan cambiar motivaciones o aspectos cognoscitivos, como la variación del nivel de aspiraciones, la reducción de la participación del Yo, búsqueda de canales de gratificación, desarrollo de pautas de conducta, aprendizaje de recursos, etc.

Las estrategias dirigidas al problema tienen que ver con el tipo de problema al que se va a enfrentar, debido a que las situaciones que vive cada individuo son muy distintas tanto a nivel personal como a nivel de trabajo, debido a que cada uno tiene diferentes obligaciones, obstáculos, recursos, etc. Los recursos que ocupa este tipo de afrontamiento son: Confrontativo, autocontrol, responsabilidad y resolución de problemas (Acosta, 2001).

En general, este tipo de afrontamiento se vale de **técnicas instrumentales** (centradas en el problema) como son: la recolección de la información, la resolución de problemas, el adiestramiento en comunicación y habilidades sociales, el control del tiempo, los cambios de estilos de vida, evaluación de prioridades, los apoyos movilizados y los esfuerzos de acción directa, destinados a cambiar las exigencias del entorno o alentar las situaciones estresantes (Meichenbaum, 1988).

5.4 Afrontamiento centrado en las emociones

Se refiere a la resolución de los sentimientos acerca del problema, es decir, se pueden llevar alternativas para intentar cambiar su estado de ánimo así como modificar la forma de vivir la situación y poder reducir el estrés, a esto se le llama **reevaluación**. Algunas reevaluaciones pueden ser defensivas e implican un grado de distorsión de la realidad.

Así que los procesos cognitivos van dirigidos a disminuir el trastorno emocional e incluyen ciertas estrategias como la evitación, la minimización, el distanciamiento, la atención selectiva, las comparaciones positivas y la extracción de valores positivos a los acontecimientos negativos.

Algunos individuos aumentan su grado de trastorno emocional, porque necesitan sentirse verdaderamente mal antes de sentirse mejor y para encontrar consuelo necesitan experimentar un trastorno intenso para pasar al autoreproche u otra forma de castigo.

Otras estrategias de afrontamiento dirigidas a la emoción no cambian el significado del acontecimiento como lo hacen las reevaluaciones, ya que el que la evitación cambie el significado de una situación dependerá de lo que sea tomado en cuenta o de lo que se quiera evitar. Por ejemplo, algunas estrategias conductuales, como hacer ejercicio físico para olvidar un problema, meditar, tomar una copa, desahogar el mal humor y buscar apoyo emocional, pueden originar reevaluaciones que no son reevaluaciones por sí mismas.

Se utiliza el afrontamiento dirigido a la emoción para conservar la esperanza y el optimismo, para negar el evento como su implicación y para no aceptar lo peor. Los recursos que ocupa este tipo de afrontamiento son: Distanciamiento, soporte social, escape-avoidance y reevaluación positiva (Acosta, 2001).

También se vale de algunas **técnicas paliativas** (reguladoras de la emoción), que incluyen la adquisición de perspectiva, como hacer comparaciones sociales y buscar significado, desvío de la atención, la negación, la expresión de afecto y el adiestramiento en relajación, estas técnicas son más efectivas en situaciones estresantes que no puede alterarse ni evitarse como el caso de una enfermedad que puede poner la vida en peligro. (Lazarus y Launier, en Meichenbaum, 1988).

5.5 Recursos para el afrontamiento

El afrontamiento va determinado por la evaluación cognitiva así como de propiedades del individuo y del entorno, que influyen en la valoración del evento o situación; la forma en que realmente afronte la circunstancia, dependerá de los recursos que disponga y de las limitaciones que dificulten el uso de esos recursos, dentro del contexto de una interacción determinada.

Cabe aclarar que el hecho de que una persona tenga muchos recursos no quiere decir que disponga de ellos de manera efectiva, si no que tiene que poseer la habilidad para que pueda aplicarlos a las distintas demandas que se le presenten. Por ello, la efectividad o no efectividad de una estrategia de afrontamiento, también depende de la naturaleza de la situación y de los recursos que tiene la persona (Lazarus, en Howard, 2000).

Antonovsky (1979, en Lazarus, 1991), introdujo el término de *recursos generalizados de resistencia* para describir las características que facilitan el manejo del estrés, que pueden ser físicas, bioquímicas, materiales, cognitivas, emocionales, de actitud, interpersonales y socioculturales. El ve a estos recursos como neutralizadores del estrés, mientras que Lazarus (1991), los ve como factores que preceden e influyen en el afrontamiento, interviniendo en el estrés.

Los recursos de que dispone una persona para hacer frente a situaciones o acontecimientos estresantes son muy diversos. Según Lazarus y Folkman (1986) podemos señalar los siguientes:

1. Materiales y económicos.
2. Vitales: salud y energía.
3. Psicológicos: creencias positivas.
4. Técnicas de solución de problemas.
5. Habilidades sociales.
6. Apoyo social.

Strentz y Auerbach (en Howard 2000), mencionan que si hay una influencia por parte de la personalidad en las estrategias de afrontamiento, ya que observaron que los sujetos con un locus de control externo tienden a utilizar más el afrontamiento centrado en las emociones que los sujetos con un locus de control interno.

El locus de control se refiere a una dimensión de la personalidad que determina si uno cree que las cosas importantes que suceden están bajo su control o están fuera de su alcance.

Otro recurso de afrontamiento es el entorno social de la persona ya que sirve como moderador ante los efectos de los encuentros estresantes, las personas que poseen relaciones significativas con otras personas parecen más saludables y viven más que las personas que están aisladas; así que el apoyo social, puede ser

una ayuda para que los individuos puedan enfrentarse ante las situaciones estresantes (Howard, 2000), proporcionando un confort físico-psicológico, tendiendo condiciones de vida más protegidas y satisfactorias (Gutiérrez, 1994).

Hindle (1998) describe que dentro del ámbito laboral se pueden tener conductas de aceptación y conductas de negación, debido a la personalidad de cada sujeto:

Ψ **Conductas de aceptación**, que se refieren a buscar apoyo de los superiores, priorizar el trabajo, reconocer las limitaciones que cada uno tiene, así como hablar con amigos y colegas.

Ψ **Conductas de negación**, en estas se niega que exista alguna problemática (en este caso el estrés), aceptar mas responsabilidades y trabajo del que se puede hacer, trabajar en exceso y de manera irregular, así como evitar discutir los problemas.

Benjamín (Domínguez, 2002), hace una clasificación similar, de acuerdo al pensamiento y conducta racional o irracional que tiene el sujeto:

⊗ **La conducta de tipo racional**, se caracteriza por tener conductas serenas, manejarse con responsabilidad, controlado, activo, sociable, cooperador y con un alto nivel de adaptación

⊗ **La conducta de tipo irracional**, se caracteriza por ser evasivo, agresivo, se muestra irresponsable, rebelde, negligente y con actitud inhibidora.

METODOLOGÍA

I. Objetivo:

Esta investigación tuvo como propósito identificar si los rasgos de personalidad desencadenan los niveles de estrés en el individuo y a demás cómo estos rasgos influyen o impactan en el clima organizacional en el que se desenvuelve el empleado.

II. Justificación:

Las investigaciones y hallazgos de la literatura, denotan que los rasgos de personalidad provocan cierta vulnerabilidad para presentar estados de estrés, que repercuten de manera directa en la salud física, psicoemocional y sociolaboral del individuo; dependiendo de la personalidad (pensamientos, sentimientos y conducta) y de las habilidades (comunicación, liderazgo, solución de conflictos, negociación), es el tipo de afrontamiento que se da ante las distintas circunstancias que se presentan dentro de la organización.

Actualmente hay evidencia que el estrés y el mal clima organizacional se relacionan en un “círculo vicioso”, es decir, los altos niveles de estrés, generan incomodidades en el trabajador que provocan un clima organizacional negativo y a su vez un pésimo clima organizacional eleva los niveles de ansiedad y estrés en el trabajador. Por lo que ambos acarrearán situaciones desfavorables tanto para el trabajador como para el rendimiento de la empresa; generando por supuesto disminución de la eficiencia del trabajo, rotación de personal, ausentismos, mala toma de decisiones, errores constantes en las actividades que se están realizando, pérdida de puestos, baja motivación, desinterés, frustración, irritabilidad, algunas personas tienen reacciones agresivas, comportamientos contradictorios, conductas de autoinsuficiencia, depresión, apatía, hostilidad, pérdida de la confianza en si mismos, sin olvidar que también afecta a la salud (Parkes y Sparkes, 1998, en D`Alessandro, 2006).

Por lo que evaluar el clima organizacional, el estrés y la personalidad, puede ayudar a identificar problemas de la empresa y de sus trabajadores, para mejorar la planeación, organización, control, motivación, comunicación, toma de decisiones, integración, liderazgo, etc.

III. Preguntas de investigación:

- Ψ ¿Qué factores de la empresa afectan el clima organizacional y generan estrés?
- Ψ ¿Qué rasgos de personalidad determinan una respuesta positiva o negativa al estrés y cómo estos rasgos impactan en el clima organizacional de una empresa?

IV. Hipótesis:

Hi1 **H_i:** La ansiedad y la depresión son estados emocionales de la personalidad que favorecen la hostilidad, fracasos e ineffectividad en la productividad laboral de los trabajadores.

H_o: La ansiedad y la depresión son estados emocionales de la personalidad que no favorecen la hostilidad, fracasos e ineffectividad en la productividad laboral de los trabajadores.

Hi2 **H_i:** La falta de relaciones interpersonales favorables (simpáticas y agradables) entre los empleados, afectan la cohesión para ayudarse entre sí, dentro de las tareas diarias en la organización.

H_o: La falta de relaciones interpersonales (simpáticas y agradables) entre los empleados, no afectan la cohesión para ayudarse entre sí, dentro de las tareas diarias en la organización.

Hi3 **H_i:** La capacidad para tomar iniciativas propias y asumir responsabilidades por parte de los empleados, provoca demandas hacia los jefes para que les animen, les motiven y les ayuden a ser autosuficientes dentro de la organización.

H_o: La capacidad para tomar iniciativas propias y asumir responsabilidades por parte de los empleados, no provoca demandas hacia los jefes para que les animen, les motiven y les ayuden a ser autosuficientes dentro de la organización.

Hi4 **H_i:** La falta de claridad en las indicaciones para ejecutar las tareas laborales, provoca que los empleados manifiesten baja tolerancia a la frustración, enojo, falta de colaboración e iniciativa en la ejecución de la actividad laboral.

H_o: La falta de claridad en las indicaciones para ejecutar las tareas laborales, no provoca que los empleados manifiesten baja tolerancia a la frustración, enojo, falta de colaboración e iniciativa en la ejecución de la actividad laboral.

Hi5 **H_i:** La apertura, la flexibilidad y la disposición para dar y recibir instrucciones, facilita las relaciones interpersonales entre los jefes y empleados, motivando el gusto por ejecutar las tareas.

H_o: La apertura, la flexibilidad y la disposición para dar y recibir instrucciones, no facilita las relaciones interpersonales entre los jefes y empleados, no motiva el gusto por ejecutar las tareas.

V. Variables:

- Rasgos de personalidad
- Niveles de estrés
- Clima organizacional

VI. Definición conceptual de las variables:

- Ψ **Personalidad:** pautas recurrentes de conducta de cada individuo, que pueden ser manifiestas como respuestas ante las tensiones de la vida cotidiana e integra todos aquellos pensamientos, sentimientos, deseos e intenciones, que permiten hacer una predicción de lo que hará esa persona en determinada situación (Cloninger 2002, Howard 2000, Kolb, 1976).
- Ψ **Estrés:** Es lo que hace que el estímulo sea estresante, depende de las características de la persona expuesta al mismo, lo que conduce a las respuestas individuales, generando diversidad de respuestas de los individuos ante idénticos estímulos, ya que siempre hay variaciones entre una persona y otra, por edad, sexo, nivel económico, cultural, etc.; éstas diferencias individuales van matizadas de la resistencia o elasticidad que se da bajo el estrés psicológico. Además es una combinación de tres elementos: ambiente, pensamientos y respuestas físicas, que interactúan de tal manera que hace que la persona comience a presentar diversos estados emocionales (Lazarus 2000, Mackey 1985).
- Ψ **Clima organizacional:** conjunto de cualidades, atributos o propiedades de un ambiente de trabajo, que se dan a través de la percepción, sentimiento y/o experimentación el grupo de empleados que establecen diversas interacciones en un contexto laboral, dando origen a una vivencia subjetiva debido a que depende de las valoraciones individuales, esto influye en la satisfacción y en la productividad. El clima laboral está relacionado con el saber hacer del directivo, con los comportamientos de las personas, con su manera de trabajar y de relacionarse, con su interacción con la empresa, con las máquinas que se utilizan y con la propia actividad de cada trabajador (Rubio 2006, Guillen 1999).

VII. Definición operacional de las variables:

- Ψ **Estrés:** fue medida por medio de la escala SWS--SURVEY. Salud mental, estrés y trabajo--forma GP (México).
- Ψ **Personalidad:** se midió por medio del MMPI-2 e Inventario de Rasgos Temperamentales Thurstone.
- Ψ **Clima laboral:** se midió con la prueba Clima Social Trabajo-WES.

VIII. Diseño

Fue una investigación de tipo correlacional, ya que tuvo como fin el describir si las distintas características de los individuos estaban asociadas ente ellas, sin que ello necesariamente implique que una será causa de la otra (Hernández, y cols.1998).

IX. Muestra y sujetos participantes:

La muestra estuvo compuesta por 73 empleados de una empresa privada del Distrito Federal; el grupo estuvo conformado por 32 mujeres y 41 hombres que laboraban en la misma.

X. Contexto y Escenario:

El espacio en donde se aplicaron los cuatro instrumentos, fue en la sala de capacitación de la empresa, un lugar amplio, en donde cabían hasta 20 personas aproximadamente, repartidos en 5 mesas; con adecuada ventilación e iluminación, en la cual había dos puertas y dos ventanas con persianas que permitían la entrada de luz.

El espacio que estaba a su alrededor siempre permaneció en silencio y se trató de que cada uno de los empleados se mantuvieran ecuanímes, para un resultado efectivo en la aplicación de los instrumentos.

XI. Instrumentos:

Personalidad

*** MMPI-2 Inventario Multifásico de la Personalidad de Minesota-2**

Es una prueba que evalúa distintos tipos de personalidades, en los ámbitos clínicos, laborales y en ambientes escolares. Consta de 567 reactivos por medio de los cuales el individuo define sus propias características y su concepción de sí mismo, sus recuerdos, posibilidad de recibir ayuda, mecanismos de defensa y rasgos de personalidad, así mismo se pueden obtener datos patológicos y alteraciones emocionales.

Las escalas básicas y de validez, se califican utilizando los primeros 370 reactivos (mentira, infrecuencia, corrección, hipocondriasis, depresión, histeria conversiva, desviación psicopática, masculinidad-feminidad, paranoia, psicastenia, esquizofrenia, hipomanía, introversión social) y los 197 restantes integran las escalas suplementarias (ansiedad, represión, fuerza del yo, alcoholismo, F posterior, hostilidad reprimida, dominancia, responsabilidad social, desajuste profesional, género masculino, género femenino, estrés postraumático), de contenido (ansiedad, miedos, obsesividad, depresión, preocupación por la salud, pensamiento delirante, enojo, cinismo, practicas antisociales, personalidad tipo A, baja autoestima, incomodidad social problemas familiares, dificultad en el trabajo, rechazo al tratamiento) y las INVAR e INVER, subescalas que complementan las escalas L, F, K, ya que evalúan la inconsistencia de las respuestas del sujeto.

El MMPI-2 es una prueba reestandarizada del MMPI, ya que el uso extenso de la prueba y los cambios culturales hicieron la necesidad de corregir la redacción del MMPI original, por lo que las escalas básicas fueron reducidas eliminando

reactivos anticuados y de contenido inconveniente; esta prueba fue estandarizada con población mexicana integrada por 1920 estudiantes universitarios. En la reestandarización se utilizaron normas nacionales y se observó que la confiabilidad de ello no varía mucho de la primera prueba, ya que el error estándar de medida característico de las escalas va de 2 a 3 puntuaciones crudas, así mismo se realizaron correlaciones y análisis estadísticos para obtener la confiabilidad y validez; la validez muestra que la estructura factorial de las escalas básicas y de contenido, tanto de los estadísticos mexicanos como los de los estadounidenses son semejantes, por lo que los índices de validez interna y externa fueron altos, así mismo los niveles de confiabilidad alfa resultaron bastante altos en la población mexicana en todas las escalas. Por lo que el MMPI-2 parece ser más adecuado que el MMPI original para evaluar a la población mexicana.

*** Inventario de Rasgos Temperamentales Thurstone**

Es un test que mide los rasgos de la personalidad que son importantes para comprender la manera de actuar de una persona, sin describirlas en tendencias clínicas o patológicas, mas bien describe su actuación en la vida cotidiana, ya que su propósito es poner en manifiesto los rasgos que son estables en cada persona, es decir de un número de situaciones entre las cuales el examinado señala aquellas que mejor se ajustan a su caso particular.

Consta de 140 reactivos y mide 7 áreas: activo, vigoroso, impulsivo, dominante, estable, sociable y reflexivo. Para hacer confiable esta prueba, se aplicó a un grupo de personas en proceso de búsqueda de empleo y a grupos de ejecutivos de una organización comercial, los resultados se sometieron a un test-retest, obteniendo alta confiabilidad en la organización comercial. Y para la validez se aplicó a 10 grupos de empleados de ventas y a cada supervisor de los grupos, los resultados indican que el comportamiento temperamental puede ser descrito por este inventario. El coeficiente de confiabilidad de esta prueba es de .82, para obtener la confiabilidad de este test y su estandarización se obtuvo una muestra de 975 hombres y 630 mujeres estudiantes y 735 hombres y 420 mujeres que eran empleados de comercios e industrias.

Estrés

***SWS--SURVEY. Salud mental, estrés y trabajo--forma GP (México)**

Es una escala que evalúa efectivamente los niveles de estrés y de salud mental de la población productiva (trabajadores) de los países en vías de desarrollo, para tener una mejor aproximación del problema que llevase a lograr la oportunidad de intervenciones modificadoras tanto preventivas como correctivas.

Se realizó una primera versión en inglés, posteriormente se realizó la traducción equivalente al español Se efectuó una aplicación en el congreso de Psicología de

1992 y con los datos obtenidos se realizó la versión final, la cual nuevamente fue validada en el congreso mundial de salud mental que se celebró en la ciudad de México. Se aplicó a 5, 000 personas, de cuyos cuestionarios resultaron 815 válidos, así que la validación (de criterio estadísticamente significativa $p < .000$ y de constructo $p < .01$) y confiabilidad ($\alpha = .72$ y $\alpha = .89$) de la prueba se llevó en dos fases la primera en la traducción y verificación del material y la segunda fue el análisis estadístico para la validación.

Esta escala esta constituida por 200 reactivos que comprenden tres dimensiones: social, trabajo y personal. Las escalas son 8, incluyendo dos escalas de salud mental, y son: estrés social, apoyo social, estrés en el trabajo, apoyo en el trabajo, estrés personal, apoyo personal, salud mental deficitaria y buena salud mental. Por lo que estas escalas evalúan los aspectos de manera negativa (estresores) y de manera positiva (apoyos). Contiene una sección de datos personales generales donde se considera el sexo, edad, estado civil, escolaridad, número de dependientes económicos, tipo de trabajo desempeñado, turno de trabajo, número de horas trabajadas y nivel socioeconómico autoreportado.

Clima Organizacional

***Escalas de Clima Social: Trabajo (WES)**

Las escalas de Clima Social, está formada por 4 escalas independientes; Clima Social Familia (FES), Clima Social Trabajo (WES), Clima Social Instituciones Penitenciarias (CIES), Clima Social en Clase (CES); las cuales fueron adaptadas para la población mexicana, cada una de ellas se puede aplicar por separada ya que cada una tiene su propia estandarización, confiabilidad y validez, así como sus propias calificaciones y puntuaciones en T, evalúan las características socio-ambientales y las relaciones personales que se establecen en cada ambiente.

La escala *Clima Social Trabajo (WES)*, evalúa el clima laboral o el ambiente social como lo denomina el autor, las relaciones interpersonales que se establecen y está creado para diversos tipos y centros de trabajo.

La escala WES está formada por 10 subescalas que evalúan 3 dimensiones fundamentales: Relaciones (implicación, cohesión, apoyo), Autorrealización (autonomía organización y presión) y Estabilidad-Cambio (claridad, control, innovación y comodidad).

Para garantizar la validez y la confiabilidad, el cuestionario fue aplicado a una muestra de empleados de diferentes mandos en distintos centros de trabajo, para que se pudieran aplicar a una gran variedad de ambientes. El coeficiente de confiabilidad es de 0.90 es decir de un 90% de varianza, por lo que solo hay un 10% de los errores aleatorios. Para la estandarización se usó una muestra de 534 empleados y de 61 empresas.

XII. Procedimiento:

1. Se presentó a la Jefa de Reclutamiento y Selección y al Gerente de Recursos Humanos de la empresa el proyecto de la investigación junto con cronograma para las aplicaciones.

2. Se redactó un oficio, para contar con la autorización de que se aplicara las pruebas dentro de la empresa; se les entregó una copia de este oficio junto con un cronograma a los jefes de cada departamento con el fin de que éstos les otorgaran el permiso a sus subordinados para asistir a las aplicaciones; también se pegaron cartelones en los puntos principales de la empresa con el objetivo de que los trabajadores observaran las fechas y las horas en que les tocaba su evaluación.

3. Los 5 grupos que se veían por día comprendían de 7 a 9 personas por una hora, excepto en la aplicación de la prueba del MMPI-2, ya que esta se llevó dos horas y media. En la aplicación de las pruebas se les proporcionó un lápiz con goma, un cuadernillo de preguntas y hoja de respuestas, exclusivamente en la prueba del MMPI-2, se aplicó de forma oral, es decir, se leyó la pregunta, mientras los participantes rellenaban el círculo conforme pasaba el número de pregunta.

4. Las aplicaciones se llevaron a cabo del 5 de marzo al 19 de marzo del 2007, de lunes a jueves, debido a que los viernes se dejaban libres por si algún empleado tenía que reponer alguna prueba. En el periodo de las aplicaciones ocurrieron varias situaciones:

Los días 5 y 6 de marzo, se plantearon muchas preguntas y dudas respecto al porque y para que de las evaluaciones, se les explicó que era para mejorar el clima organizacional; con lo que se quedaron conformes hasta ese momento.

El 7 y 8 de marzo, brotaron más comentarios, quejas, dudas y preguntas acerca de las pruebas que se iban aplicar, además de que un grupo en especial, se tornó a la defensiva, enojado y molesto por diversas situaciones que se habían presentado desde algunos años atrás; por lo que esta sesión sirvió de catarsis para los empleados.

El 9 de marzo, llegaron los empleados que no pudieron asistir los primeros días de evaluación, con un poco de desagrado y molestia, debido a los comentarios que se generaron en las primeras sesiones.

Para el día 12 y 13 de marzo, los empleados ya no querían asistir a las evaluaciones, por lo que de 9 empleados citados, solo llegaban 4.

Los días 14 y 15 de marzo se aplicó el Clima Social Trabajo (WES), estos dos días estuvieron llenos de risas, murmullos, comentarios acerca de que si en verdad se iba a tomar en cuenta esta prueba, ya que según los trabajadores, si en esta prueba todos la contestaban de forma honesta y sincera, se revelarían algunas de todas las causas que les abrumaban dentro de la organización.

Para el día 16 y 19 de marzo, solo llegaron a la evaluación 4 empleados por día, por lo que se tomó la decisión de que las personas que no llegaron el 19 como último día para la evaluación, quedarían fuera de la muestra.

5. El día 26 de marzo, se empezó a calificar cada una de las pruebas.

XIII. Procedimientos estadísticos utilizados:

Debido a que en la empresa contaban con las facilidades para la aplicación de las pruebas, en un principio la intención fue aplicarlas a la totalidad de la población, sin embargo por diversas causas, las pruebas fueron aplicadas a un 88% de ésta, es decir, a 73 personas (41 hombres y 32 mujeres).

A dichos empleados se les evaluaron las variables de personalidad, estrés y clima organizacional, con un instrumento que se consideró como el más adecuado para cada una.

Uno de los objetivos de este estudio era saber si existía una relación entre las variables, por lo que se acudió a la fórmula de Pearson (producto-momento) para determinar si existe una correlación entre dichas variables y así determinar dicha relación.

De la misma manera, para determinar si existía una diferencia significativa entre los promedios obtenidos tanto en mujeres como en hombres, en cada una de las pruebas de nuestro estudio, se recurrió a la técnica estadística de la Prueba de Hipótesis o Ensayos de significación.

Y por último, como también se deseaba saber si existían diferencias entre los valores esperados que enmarca la teoría y los valores observados obtenidos en las aplicaciones de las pruebas en nuestra muestra, es por ello que se decidió aplicar una χ^2 ó Prueba de Bondad de Ajuste.

Previo a la obtención de los coeficientes de correlación, se obtuvieron mediante un sistema de coordenadas cartesianas rectangulares, los diagramas de dispersión correspondientes a lo anterior, con el objeto de determinar si existía una tendencia lineal o no lineal o bien si no existía relación entre las variables.

Si se recuerda, el coeficiente de correlación es un número comprendido en el intervalo -1.00 a $+ 1.00$ y en la medida en que más se acerque a la unidad en sentido positivo o negativo, estará indicando que existe una relación más estrecha ente las variables.

Con el objeto de mostrar los procedimientos estadísticos utilizados, tomando en consideración los valores obtenidos en un caso, motivo de estudio. Se presenta a manera de ejemplo los pasos seguidos para determinar uno de los coeficientes de correlación ente las variables claridad y cohesión (CL y CO).

CL (x)	CO (y)	xy	x ²	y ²
54	49	2646	2916	2401
43	41	1763	1849	1681
54	54	2916	2916	2916
54	58	3132	2916	3364
54	41	2214	2916	1681
59	58	3422	3481	3364
59	67	3953	3481	4489
43	45	1935	1849	2025
32	45	1440	1024	2025
48	45	2160	2304	2025
43	54	2322	1849	2916
43	41	1763	1849	1681
48	54	2592	2304	2916
48	49	2352	2304	2401
43	49	2107	1849	2401
54	49	2646	2916	2401
65	49	3185	4225	2401
48	54	2592	2304	2916
65	45	2925	4225	2025
70	63	4410	4900	3969
37	41	1517	1369	1681
43	49	2107	1849	2401
54	32	1728	2916	1024
43	45	1935	1849	2025
76	63	4788	5776	3969
48	45	2160	2304	2025
65	49	3185	4225	2401
37	45	1665	1369	2025
48	45	2160	2304	2025
43	45	1935	1849	2025
48	36	1728	2304	1296
43	54	2322	1849	2916
43	49	2107	1849	2401
37	49	1813	1369	2401
65	58	3770	4225	3364
59	54	3186	3481	2916
65	67	4355	4225	4489
62	49	3038	3844	2401
70	71	4970	4900	5041
43	45	1935	1849	2025
59	36	2124	3481	1296
32	45	1440	1024	2025
43	41	1763	1849	1681
43	49	2107	1849	2401
52	54	2808	2704	2916
43	45	1935	1849	2025

48	41	1968	2304	1681
65	58	3770	4225	3364
48	63	3024	2304	3969
59	54	3186	3481	2916
48	49	2352	2304	2401
59	49	2891	3481	2401
43	45	1935	1849	2025
48	45	2160	2304	2025
48	41	1968	2304	1681
32	49	1568	1024	2401
37	54	1998	1369	2916
43	54	2322	1849	2916
65	49	3185	4225	2401
48	54	2592	2304	2916
65	58	3770	4225	3364
43	49	2107	1849	2401
43	45	1935	1849	2025
37	41	1517	1369	1681
76	54	4104	5776	2916
43	45	1935	1849	2025
65	58	3770	4225	3364
54	54	2916	2916	2916
43	58	2494	1849	3364
48	45	2160	2304	2025
70	63	4410	4900	3969
65	45	2925	4225	2025
76	63	4788	5776	3969
Σ	Σ	Σ	Σ	Σ
3747	3654	190806	201277	187250

$$r = \frac{73(190806) - (3747)(3654)}{\sqrt{[73(201277) - (3747)^2][73(187250) - (3654)^2]}} = \frac{237300}{455430.5866}$$

r = 0.521
Correlación positiva media

La prueba "t", es una prueba estadística que sirve para evaluar si dos grupos difieren entre sí, de manera significativa con respecto a sus medias. La hipótesis de investigación o mejor conocida como hipótesis alternativa, propone que los promedios grupos, difieren significativamente entre sí y la hipótesis nula plantea que dichos promedios no difieren significativamente.

Como se mencionó, para determinar si existe una diferencia significativa entre los puntajes promedios obtenidos de hombres y mujeres, se utilizó el procedimiento estadístico conocido como prueba de hipótesis de diferencia de promedios; presentando a manera de ejemplo los pasos seguidos para tal objetivo:

Para llevar a cabo dicha prueba y obtener los resultados, deben seguirse los siguientes pasos:

1^{er} paso: Formulación de hipótesis

$H_0: \mu_H = \mu_M$ No existe diferencia entre los puntajes promedios de hombres y mujeres.

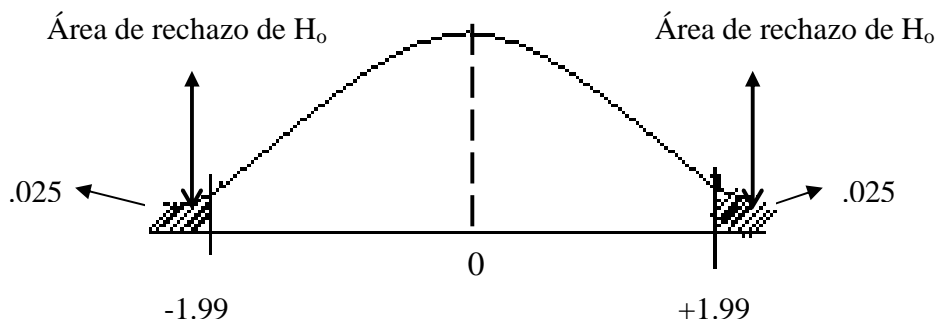
$H_1: \mu_H \neq \mu_M$ Si existe diferencia entre los puntajes promedios de hombres y mujeres.

2^{do} paso: Realización del experimento y obtención de los datos

En nuestro caso particular para las variables: hombres y mujeres.

$\bar{X}_H = 54.83$ $S_H = 9.29$	$N_1 = 41$	$\bar{X}_M = 53.81$ $S_M = 6.02$	$N_2 = 32$
-------------------------------------	------------	-------------------------------------	------------

3^{er} paso: Frontera de decisiones, con base en el nivel de significancia previamente adaptado; en esta investigación el nivel de significancia fue de 0.05 ($\alpha = 0.05$).



4^{to} paso: Formulación de la regla de decisiones

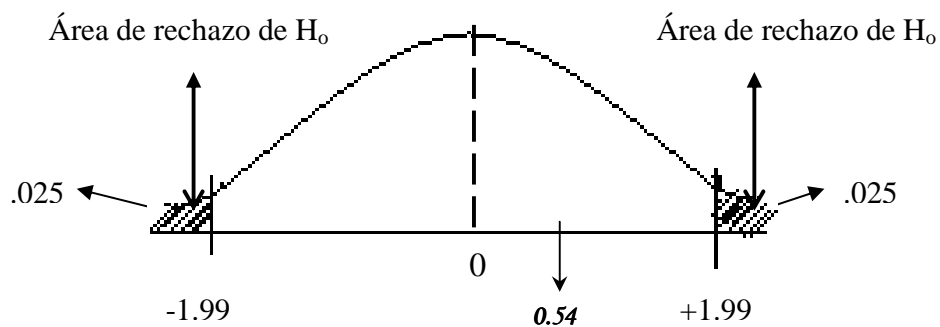
Si "t" (calculada), se encuentra fuera del intervalo -1.99 a +1.99, la prueba será significativa y por tanto se rechaza hipótesis nula (H₀).

5^{to} paso: Cálculo de "t"

$$t = \frac{\bar{X}_H - \bar{X}_M}{\sqrt{\frac{N_1 S_1^2 + N_2 S_2^2}{N_1 + N_2 - 2}} \sqrt{\frac{1}{N_1} + \frac{1}{N_2}}}$$

$$t = \frac{54.83 - 53.81}{\sqrt{\frac{41(86.30) + 32(36.24)}{41 + 32 - 2}} \sqrt{\frac{1}{41} + \frac{1}{32}}} = \frac{1.02}{1.86}$$

$$t = \frac{54.83 - 53.81}{\sqrt{\frac{3538.3 + 1159.68}{71}} \sqrt{0.024 + 0.031}} = \frac{1.02}{1.86} = .548$$



$$t = 0.548$$

De acuerdo a la regla de decisiones:

No se rechaza H_0 , por tanto se concluye que:

No hay diferencia en el puntaje promedio de mujeres y hombres.

La prueba " χ^2 " (bondad de ajuste), es una prueba estadística que sirve para saber si la muestra concuerda con la distribución de la población, es decir, si el conjunto de datos puede ser descrito por un modelo particular. Para llevar a cabo dicha prueba y obtener los resultados, se deben seguir los siguientes pasos:

1^{er} paso: Formulación de hipótesis

H_0 : No existe diferencia entre los puntajes observados y los valores esperados.

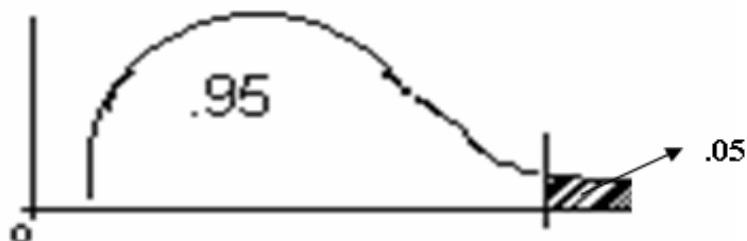
H_i : Si existe diferencia entre los puntajes observados y los valores esperados.

2^{do} paso: Realización del experimento y obtención de los datos

En nuestro caso particular para las variables del test WES (implicación, cohesión, apoyo, autonomía, organización, presión, claridad, control, innovación y comodidad).

	IM	CO	AP	AU	OR	PR	CL	CN	IN	CF
O	57	50	50	54	61	58	51	54	57	51
E	56.5	56.5	56.5	56.5	56.5	56.5	56.5	56.5	56.5	56.5

3^{er} paso: Frontera de decisiones, con base en el nivel de significancia previamente adaptado; en esta investigación el nivel de significancia fue de 0.05 ($\alpha = 0.05$).



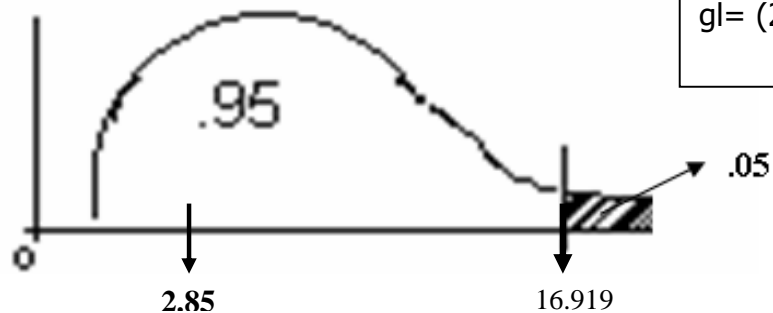
4^{to} paso: Formulación de la regla de decisiones

Si "X²" (calculada) es > 16.919, la prueba será significativa, por tanto se rechaza hipótesis nula (H₀).

5^{to} paso: Cálculo de "X² (Ji cuadrada)"

$$X^2 = \sum \frac{(O-E)^2}{E}$$

$$X^2 = \sum \frac{(57-56.5)^2 + (50-56.5)^2 + (50-56.5)^2 + (54-56.5)^2 + (61-56.5)^2 + (58-56.5)^2 + (51-56.5)^2}{56.5} + \frac{(54-56.5)^2 + (57-56.5)^2 + (51-56.5)^2}{56.5} = 2.85$$



X² = 2.85

De acuerdo a la regla de decisiones:

No se rechaza H₀, por tanto se concluye que:

No hay diferencia significativa entre los puntajes observados y los valores esperados del test WES.

En el capítulo de Análisis de Resultados, aparecen los resultados obtenidos de las diferentes variables con respecto a cada prueba utilizada en cada caso en particular.

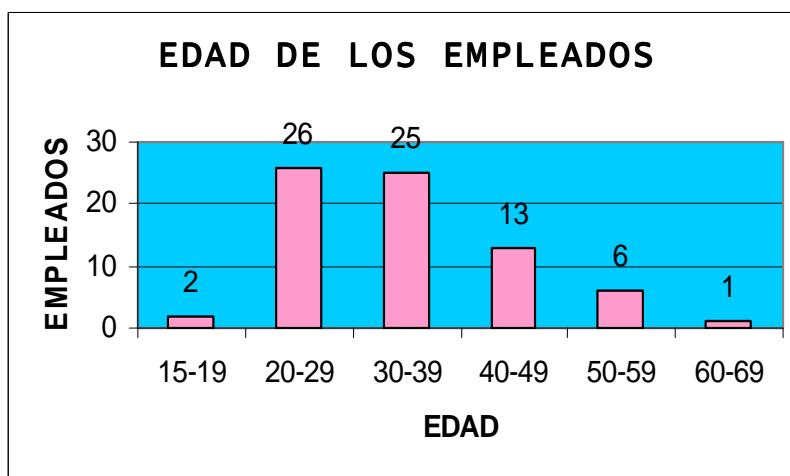
ANÁLISIS DE RESULTADOS

La población total de empleados que conformaban a la empresa era de 83 trabajadores, pero la muestra total manejada en esta investigación fue de 73 personas (88%), por razones que se expondrán en el apartado de limitaciones y sugerencias.

Para el manejo estadístico de los datos, se hizo uso del Excel y de los paquetes estadísticos SPSS versión 12.0 y EViews 4.1; cabe mencionar que en ambos paquetes se realizaron las correlaciones para confirmar los resultados obtenidos.

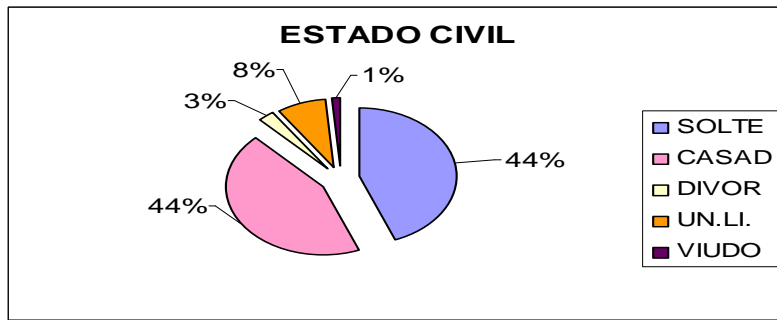
En primer lugar se muestran los datos sociodemográficos, en segundo lugar un previo análisis general descriptivo de las pruebas y posteriormente un análisis entre mujeres y hombres con respecto a la media. De la misma forma se expone el análisis correlacional de las variables, seguido de los resultados obtenidos de la prueba T y para cerrar este capítulo se presentarán los resultados de la prueba χ^2 .

DATOS SOCIODEMOGRÁFICOS



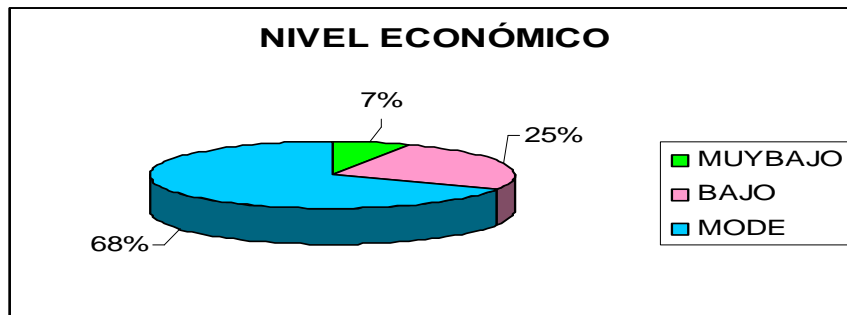
Gráfica 1

La gráfica 1, muestra que de los 73 empleados que conformaron la muestra, 2 personas tienen de 15 a 19 años de edad lo que equivale al 3% de la población, 26 tienen de 20 a 29 años, quienes comprenden el 36% de la población, 25 tienen de 30 a 39 años, equivalen al 34%, 13 tienen de 40 a 49 años, los cuales son el 18% de la población, 6 tienen de 50 a 59 años, estos son el 8% de la población y solo un empleado tiene de 60 a 69 años, lo que corresponde al 1% de la misma.



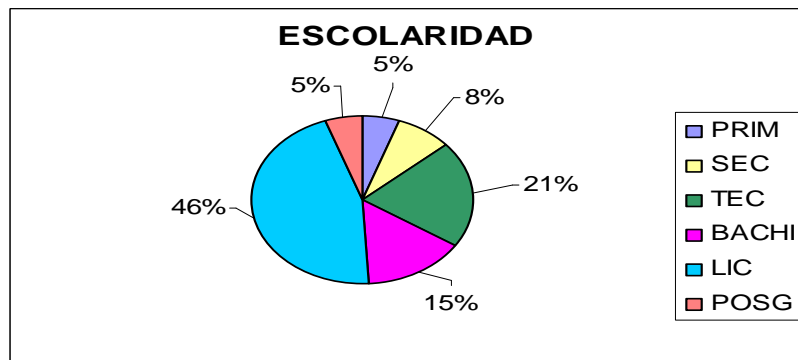
Gráfica 2

En la gráfica 2, se expone el estado civil de los trabajadores, el 44% de los empleados son solteros, el 44% son casados, 8% viven en unión libre, 3% son divorciados y el 1% de la población es viuda.



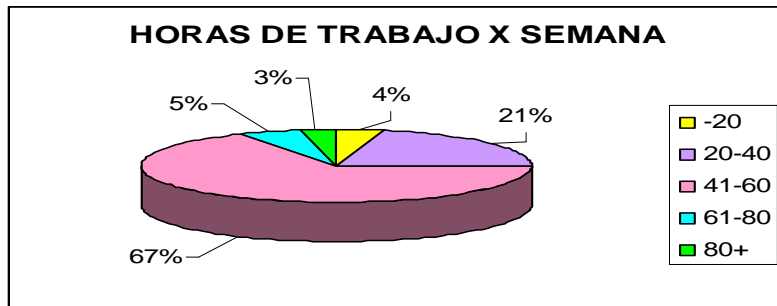
Gráfica 3

El gráfico 3, refleja el nivel económico, donde el 7% de los empleados considera que tiene un nivel económico muy bajo, el 25% refieren tener un nivel bajo y el 68% un nivel económico moderado.



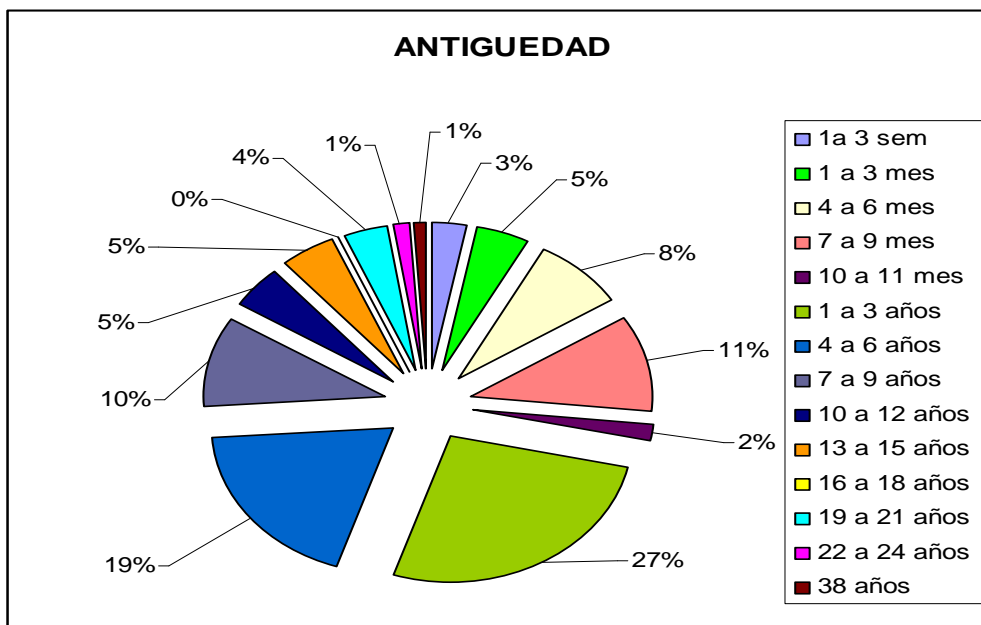
Gráfica 4

La gráfica 4, refiere la escolaridad de los participantes, el 5% de las personas tienen concluida la primaria, el 8% tiene secundaria, el 21% tiene carrera técnica, el 15% tiene preparatoria terminada, 46% de los empleados estudiaron una licenciatura y solo el 5% llegó al posgrado.



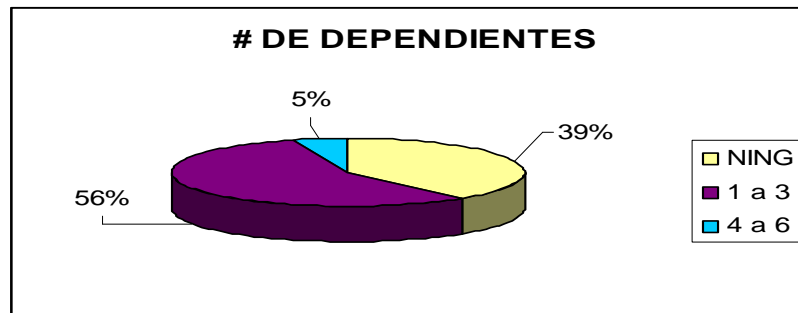
Gráfica 5

En el gráfico 5, se exponen las horas de trabajo por semana del personal, en donde el 67% refiere que trabajan de 41 a 60 horas de lunes a viernes, el 21% menciona que trabajan de 20 a 40 hrs., el 5% trabaja de 61 a 80 hrs. El 4% menos de 20 hrs. y el 3% más de 80 horas por semana.



Gráfica 6

El gráfico 6, muestra la antigüedad que tienen los empleados dentro de la empresa, donde el 3% de los empleados tiene de 1 a 3 semanas, el 5% de los trabajadores tienen de 1 mes a 3 meses de antigüedad, el 8% tiene de 4 a 6 meses de permanencia en la empresa, el 11% tiene de 7 a 9 meses, el 1% tiene de 10 a 11 meses dentro de la empresa, el 27% de los empleados tiene de 1 año a 3 años de antigüedad, el 19% de los trabajadores tiene de 4 a 6 años de antigüedad, el 10% tiene una antigüedad de 7 a 9 años, el 5% tiene de 10 a 12 años, el 5% tiene de 13 a 15 años, el 4% tiene de 19 a 21 años, el 1% tiene de 22 a 24 años y por último el 1% tiene 38 años de antigüedad en la empresa.



Gráfica 7

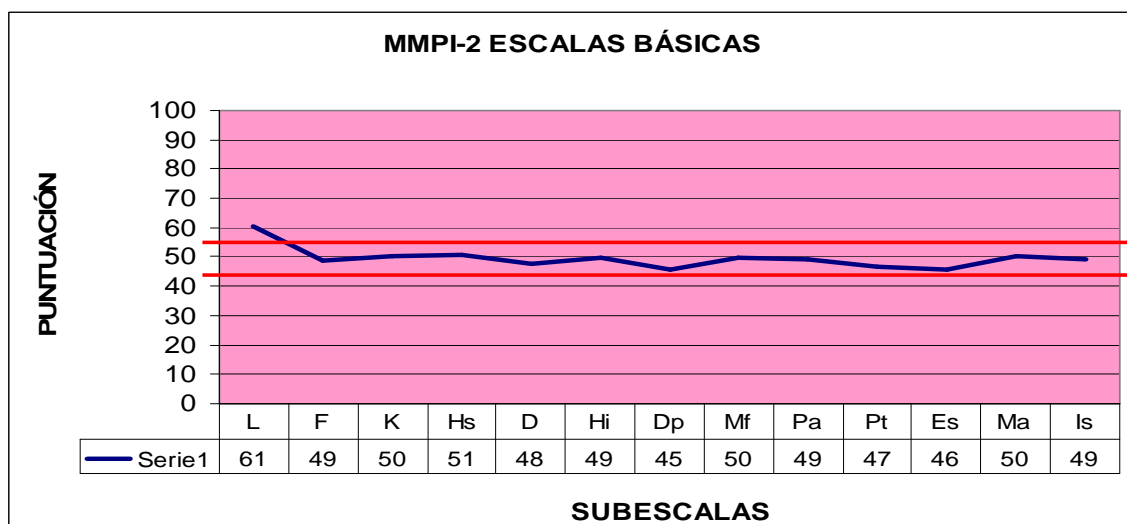
En la gráfica 7, se observa que el 56% de los empleados tienen de 1 a 3 dependientes económicos directos, del 39% nadie depende económicamente de ellos y el 5% tienen de 4 a 6 personas que dependen de ellos de forma directa.

ESTUDIO DESCRIPTIVO

Como se sabe un estudio descriptivo mide de forma independiente a los aspectos o variables; puede integrar las mediciones de cada una de dichas variables para decir cómo es y cómo se manifiesta el fenómeno de interés, su objetivo es indicar cómo se relacionan las variables medidas (Hernández y cols. 1998).

A continuación se presentan los resultados obtenidos de cada uno de los ámbitos explorados de una forma general, una vez presentados estos datos, se exponen los resultados obtenidos para hombres y mujeres.

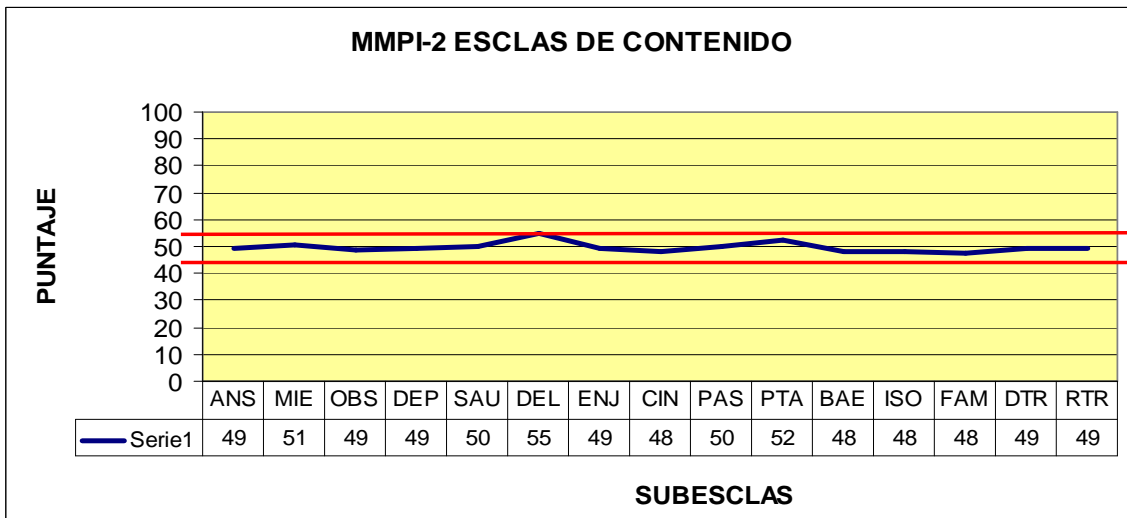
PERSONALIDAD



Gráfica 8

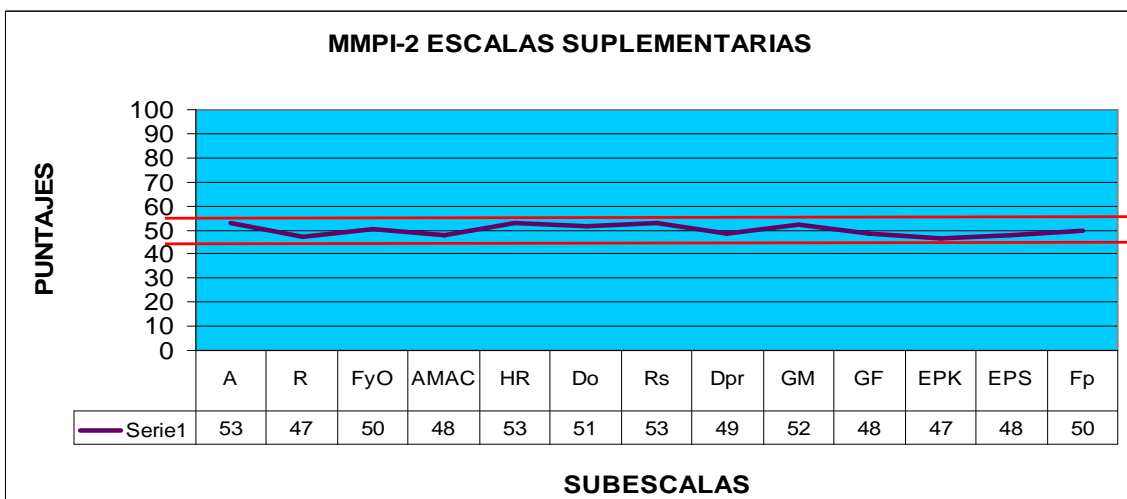
En la gráfica 8, se observa que la media de los puntajes obtenidos en la muestra, se encuentran dentro del rango catalogado por el MMPI-2 como medio o como

zona de normalidad, exceptuando la escala L. Dicha escala, se encuentra por arriba de la media con un puntaje de 61, lo que indica que a la hora de contestar el inventario, los empleados se mostraron moralistas, convencionales, conformistas y hasta cierto punto rígidos con una defensividad marcada. Esto indica una gran necesidad de mostrarse socialmente ajustados, aún a costa de su propia individualidad.



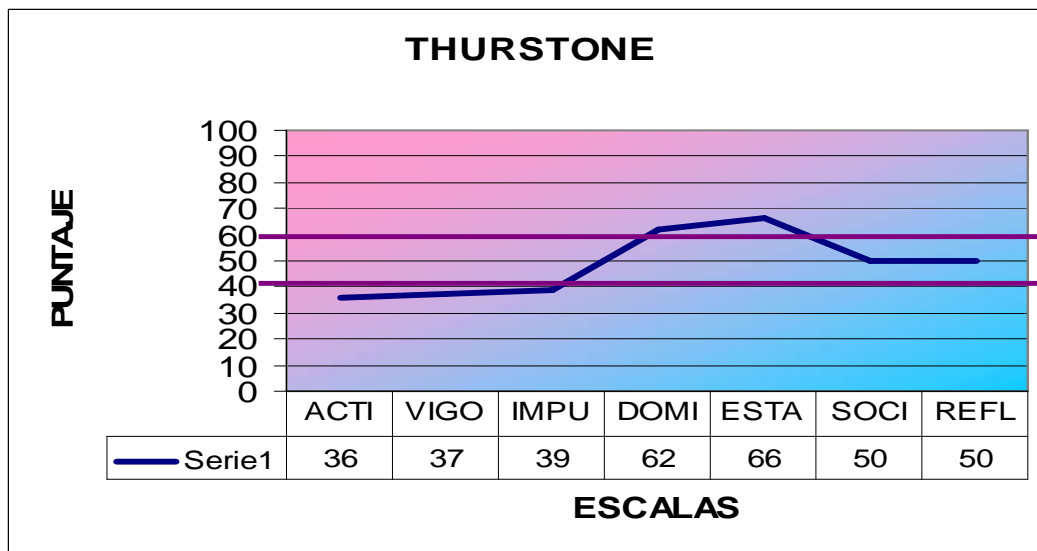
Gráfica 9

En la gráfica 9, se observa que la media de los puntajes de las Escalas de Contenido, se encuentra dentro de la zona de normalidad (puntuaciones de 45 a 55 en T).



Gráfica 10

En la gráfica 10, se observa que todos los puntajes de las Escalas Suplementarias se concentran dentro de la zona de normalidad estadística.



Gráfica 11

La gráfica 11, refleja de manera general, los rasgos estables de personalidad de los empleados y su forma de actuar tanto en la vida cotidiana como en el ámbito laboral. Las líneas horizontales que aparecen a la mitad de la grafica, están indicando lo “ideal”. A continuación se hace una descripción de cada una de las escalas:

ACTIVO: En esta escala los empleados obtuvieron un puntaje de 36, mostrando una actividad Media Baja, lo que en general significa que son personas que no gustan mucho de estar en movimiento, probablemente son personas que toman su tiempo para realizar sus actividades de la vida cotidiana y del área laboral, es decir, que prefieren efectuar tales acciones con tranquilidad.

VIGOROSO: Esta escala puntúa con 37, mostrando una actividad Media Baja, lo que nos indica que probablemente a esta población no gusta de actividades físicas vigorosas o que requieran de un gran esfuerzo físico como deportes al aire libre, trabajos manuales que requieran de herramientas, etc.

IMPULSIVO: En esta puntúan con 39, mostrando una actitud Media Baja, es decir, que son personas que se preocupan por las actividades que tienen que desempeñar, a su vez son poco arriesgadas y están acostumbradas a no tomar decisiones con rapidez.

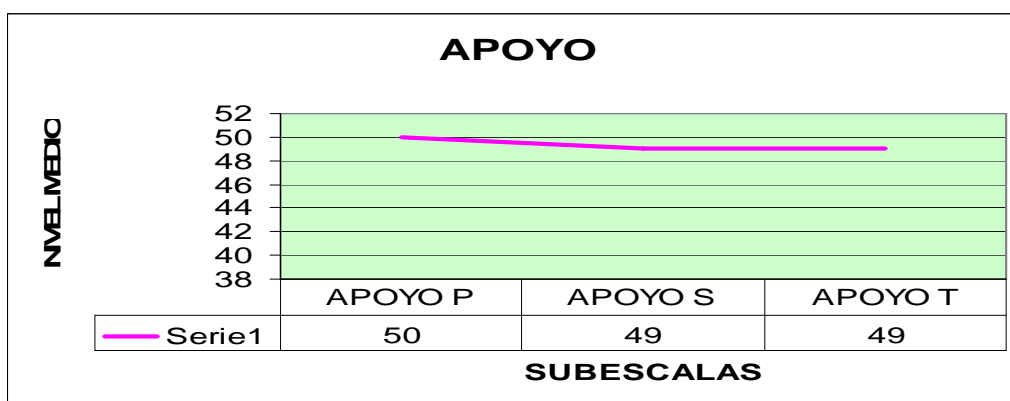
DOMINANTE: En esta escala reflejan un puntaje de 62, etiquetado como Medio Alto, es decir, poseen la capacidad para tomar iniciativa en algunas actividades, de igual manera, son capaces de asumir sus responsabilidades; son personas que gustan por organizar actividades de tipo social, así mismo, les gustaría emprender nuevos proyectos y persuadir a los demás.

ESTABLE: Puntúan con un 66, lo que nos indica que son personas que pueden mantenerse ecuanímenes en situaciones críticas, al mismo tiempo reflejan que son trabajadores que logran concentrarse mientras laboran en medio de distracciones y no se molestan si les interrumpen cuando están trabajando.

SOCIABLE: Tiene un puntaje general de 50, Medio, lo que nos marca que son empleados que gustan de la compañía de los demás; tienen la disposición para trabar amistades y sus relaciones interpersonales pueden llegar a ser favorables (simpáticas y agradables).

REFLEXIVO: El puntaje de esta escala es de 50, Medio, esto refleja que los trabajadores gustan de trabajos mas teóricos que prácticos, por lo que tal vez prefieran trabajar solos en tareas que requieran cuidado y precisión en los detalles.

SWS-SURVEY



Gráfica 12

El gráfico 12, refiere la media del grado de apoyo que perciben los empleados tanto personal, como social y laboralmente.

De acuerdo con Gutiérrez (1994), estos puntajes caen en la categoría Nivel Medio (puntaje de 38 a 52), lo que indica que los trabajadores perciben apoyo en las tres dimensiones, aunque no es mucha la diferencia entre las puntuaciones de dichas dimensiones, en general, los empleados perciben un poco más de **apoyo personal**, es decir, que tienen la capacidad de autoconfianza, así como la disposición para manejar y controlar cualquier evento de la vida cotidiana, por lo que las estrategias de afrontamiento son buenas, ya que se quedan con gran satisfacción cuando enfrentan algún problema.

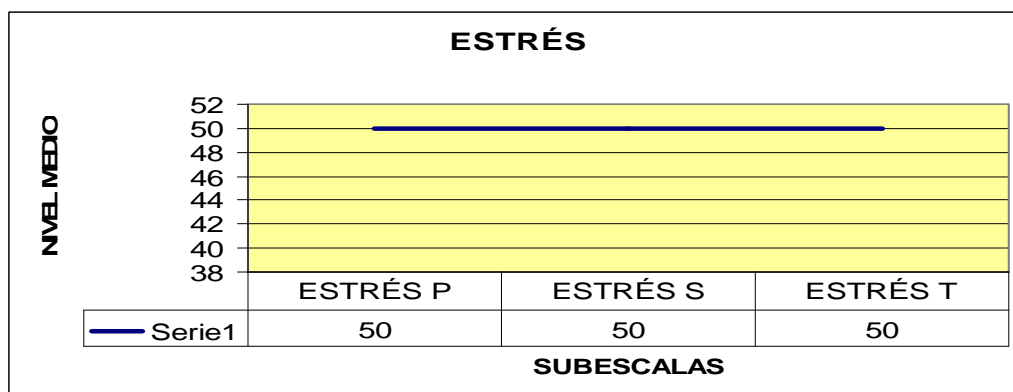
En cuanto al **apoyo social**, el puntaje indica que tienen apoyo por parte de sus familiares y amigos, lo que les ayuda a reducir el estrés, obteniendo un confort tanto físico como psicológico; este apoyo puede darse ante situaciones que ocurren dentro del trabajo, en circunstancias de la vida cotidiana o cuando ocurren complicaciones en las relaciones interpersonales.

Por último, en el **apoyo en el trabajo**, refieren que hay elementos dentro de la empresa que proporcionan relaciones interpersonales agradables, que pueden llegar a convertirse en una fuente de apoyo en determinada circunstancia, por lo que se identifica que las condiciones del trabajo pueden ser confortables.

Tabla 1. PORCENTAJES QUE INTEGRAN LA DIMENSIÓN DE APOYO

NIVELES	APOYO PERSONAL %	APOYO SOCIAL %	APOYO TRABAJO %
BAJO	12%	12%	10%
MEDIO	44%	50%	48%
ALTO	43%	37%	40%
MUY BAJO	0%	0%	0%
MUY ALTO	1%	1%	3%
TOTAL	100%	100%	101%

En la tabla 1, aparecen los porcentajes de cada uno de los niveles que integran a la dimensión de Apoyo (Personal, Social y Trabajo).



Gráfica 13

La gráfica 13, muestra que los niveles de estrés, están en Nivel Medio en las tres dimensiones. Donde el nivel de **estrés personal**, indica que la disposición individual y comportamental (que incluyen los aspectos emocionales) de los empleados es estable, por lo que no hay fracasos que generen culpa por la ineffectividad que puedan tener en el trabajo o en aspectos de su vida cotidiana, esto se debe a que probablemente sus estrategias de afrontamiento sean adecuadas, ya que muestran ser personas que no evaden sus responsabilidades y situaciones estresantes.

En cuanto al **estrés social**, se tiene que el personal no refleja que haya situaciones caóticas o insalubres, tanto en el trabajo como en su vida cotidiana, que los puedan poner en riesgo o que les puedan causar altercados en sus relaciones

interpersonales con amistades, familiares o con los mismos compañeros de trabajo.

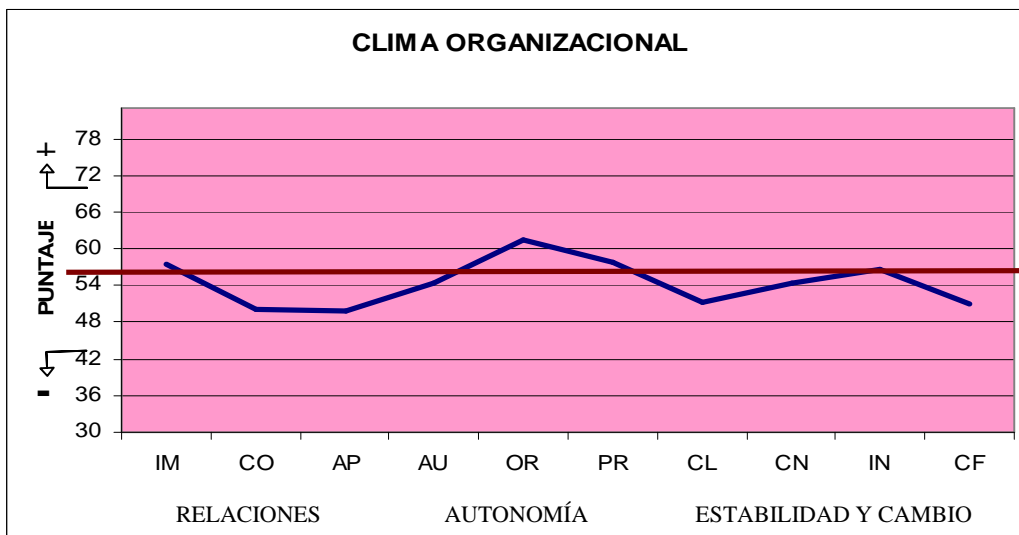
Para finalizar, en el rubro del **estrés laboral**, refieren que el trabajo no les afecta a sus necesidades propias de autorrealización, no muestran que pueda haber relaciones interpersonales conflictivas dentro de este ambiente o que alguna situación o aspecto que pueda obstruir sus obligaciones laborales.

Tabla 2. PORCENTAJES QUE INTEGRAN LA DIMENSIÓN DE ESTRÉS

NIVELES	ESTRÉS PERSONAL %	ESTRÉS SOCIAL %	ESTRÉS LABORAL %
BAJO	8%	7%	12%
MEDIO	58%	49%	47%
ALTO	30%	40%	38%
MUY BAJO	0%	1%	0%
MUY ALTO	4%	3%	3%
TOTAL	100%	100%	100%

En la tabla 2, se encuentran los porcentajes de cada uno de los niveles que integran a la dimensión de Estrés (Personal, Social y Trabajo).

CLIMA ORGANIZACIONAL



Gráfica 14

La gráfica 14, muestra la percepción del Clima Organizacional por parte del personal, en cuanto a relaciones, autonomía y estabilidad y cambio, que vivencian dentro de la empresa. Se encuentra una línea recta sobresaliente, que atraviesa la grafica de forma horizontal, la cual, indica la media, o bien, el clima organización ideal. Del lado izquierdo aparece una flecha con signo positivo lo indica que los

empleados perciben un clima organizacional favorable, bueno ó positivo y también se encuentra una flecha con el signo negativo, que refiere que el clima organizacional es bajo, carente o malo. Cabe resaltar que la menor puntuación a presentar en este test es de 30 y la puntuación más alta a obtener es de 73, por lo que algunos datos pueden parecer altos. A continuación se expone la interpretación de cada una de las subescalas.

RELACIONES:

IMPLICACIÓN: En este rubro los empleados refieren que se preocupan por su actividad laboral y se entregan a ella, para cumplir con su trabajo.

COHESIÓN: En esta subescala, el personal refleja que la ayuda entre sí no es muy favorable, es probable que los empleados no se muestren amables, cordiales y cooperativos entre ellos cuando se tiene que realizar alguna actividad grupal, o cuando se trata de apoyar a un empleado en particular o área en específico.

APOYO: El personal revela que el grado en que los jefes los animan, los ayudan o los motivan es poco así mismo refieren que los jefes no hacen acciones, actitudes o situaciones que favorezcan para crear un buen clima organizacional dentro de la empresa.

AUTONOMÍA:

AUTONOMÍA: Los trabajadores refieren que no se les anima ni se les motiva para ser autosuficientes, no los dejan participar en la toma de decisiones (que probablemente los incluya y conlleve alguna repercusión en ellos), ni en otro tipo de actividades; perciben que los coartan de tomar iniciativas propias dentro de la empresa o de su misma área de trabajo.

ORGANIZACIÓN: Esta subescala, nos muestra que los empleados organizan, planean, establecen periodos de terminaciones de las tareas laborales, lo que les favorece y les hace ser eficientes en dichas tareas.

PRESIÓN: En particular esta escala se debería mantener por debajo de la media, en este caso está 2 puntos arriba, lo que muestra que los empleados a veces perciben la urgencia con que se les piden las tareas encomendadas o al apresuramiento que se les marca para trabajar, como una forma de presión dentro del ámbito laboral y por supuesto refieren que cuando se presenta esta situación en particular, momentáneamente puede llegar a dominar el clima organizacional.

ESTABILIDAD Y CAMBIO:

CLARIDAD: En este rubro, los empleados muestran que el grado en que se conocen las expectativas de las tareas diarias a realizar no son del todo claras, concisas y precisas; de la misma forma la explicación de las reglas o planes de

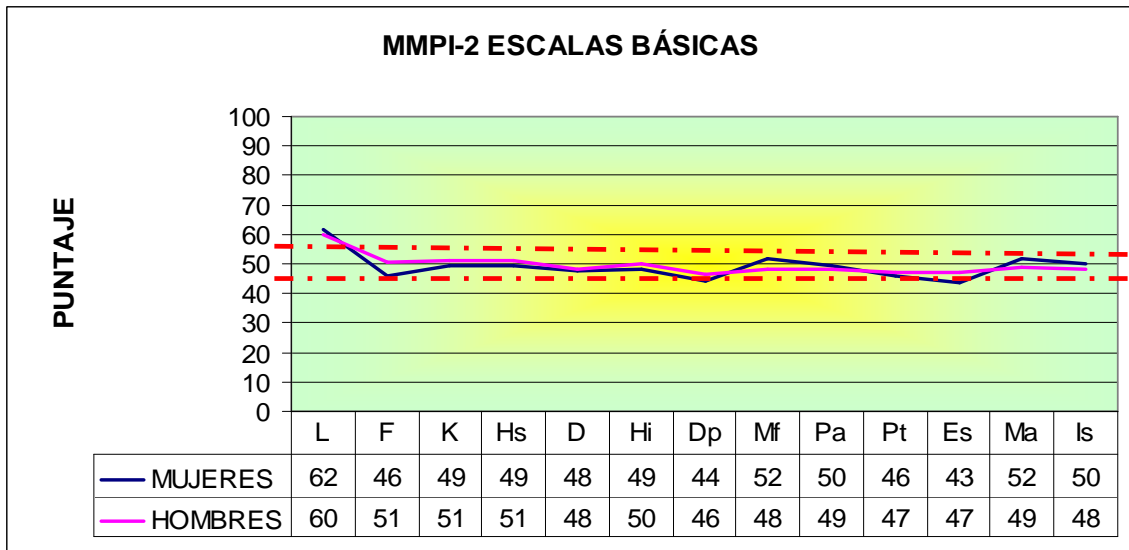
trabajo que se han dado no han sido favorables, por lo que no las hacen viables para su cumplimiento y seguimiento.

CONTROL: Este es otro caso en particular en que la puntuación debería estar por debajo de la media, aquí aparece debajo de la media por 5 puntos, lo que indica, que los jefes no utilizan las reglas para controlar a sus empleados y tampoco usan la presión como forma de control.

INNOVACIÓN: En este ámbito el personal demanda un poco de variedad, de cambios en los procedimientos de trabajo o implementación de nuevos enfoques en la empresa, etc.

COMODIDAD: En esta última escala, los empleados muestran que el ambiente físico en el cual se desenvuelven, no les es del todo confortable, lo que consideran que es una parte importante que se debería cambiar o modificar para crear un mejor clima organizacional y hacerlo mas agradable.

**RESULTADOS DE HOMBRES Y MUJERES POR SEPARADO
PERSONALIDAD**

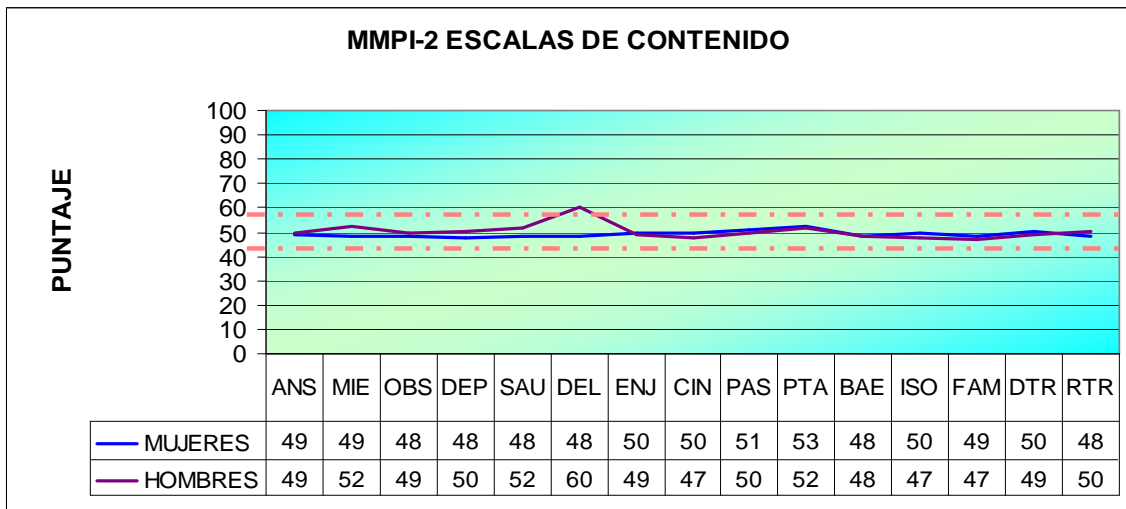


Grafica 15

La gráfica 15, deja ver las puntuaciones obtenidas tanto de mujeres como de hombres en las escalas básicas del MMPI-2, donde se observa que tanto hombres como mujeres tienen la escala L por arriba de la media por lo que se infiere que las mujeres son quienes más tratan de dar una imagen favorable de sí mismas y en comparación con los hombres, se muestran un tanto más defensivas y reservadas a la hora de comunicar un suceso problemático, no obstante ellos también muestran las mismas características que las mujeres en ésta escala.

Las mujeres son quienes tienen dos escalas por debajo de la media (45 en T) con una puntuación de 44 en T de la escala Depresión y 43 en la escala Esquizofrenia. La primera indica que las mujeres se esfuerzan por aparecer seguras de sí mismas, firmes y decididas, principalmente cuando se encuentran bajo presión, sin la suficiente motivación, por lo que refleja nuevamente la necesidad de ocultar los aspectos más vulnerables de su personalidad.

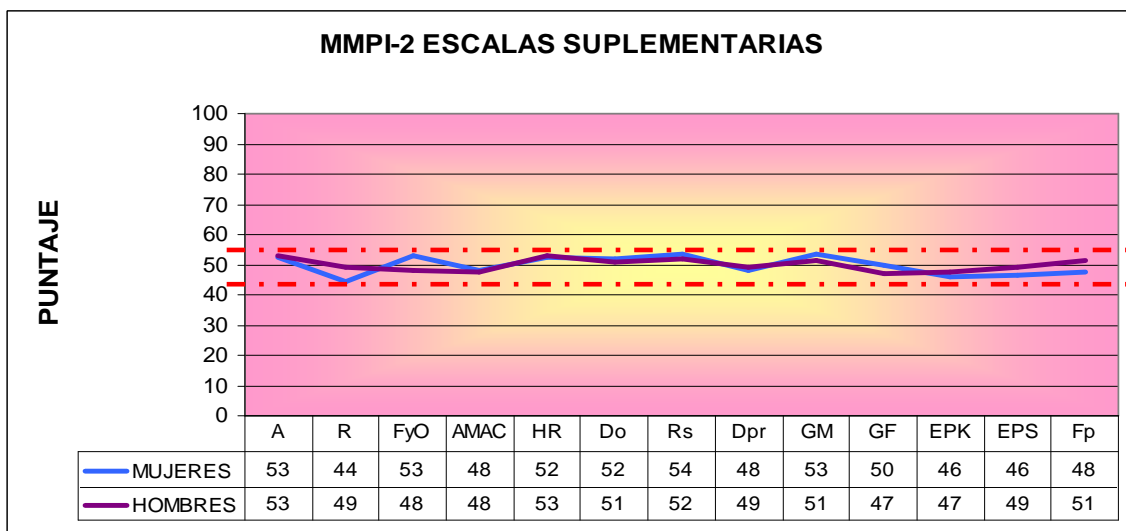
En cuanto a la segunda escala referida, se infiere que las mujeres se muestran realistas, con capacidad de llevar a cabo métodos para alcanzar sus metas propuestas.



Grafica 16

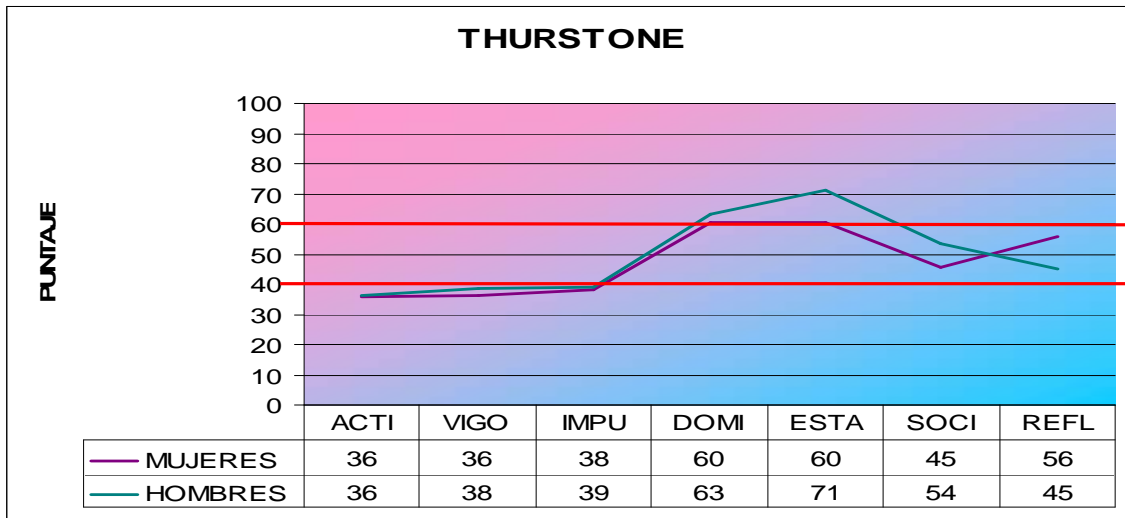
En la gráfica 16, se observan los puntajes obtenidos tanto de hombres como mujeres, de las escalas de contenido del MMPI-2.

Donde de forma general, los hombres tienen una puntuación de 60 en, puntuación que se ubica por arriba de la media, en la escala Pensamiento Delirante, es decir, que pueden presentar ideas o pensamientos paranoides (como la creencia de que están conspirando en su contra).



Grafica 17

Por último, en la gráfica 17, se tienen las puntuaciones de las escalas suplementarias del MMPI-2, donde las mujeres aparecen con un puntaje de 44 en T, en la escala R (Represión), lo que indica que las mujeres son más desinhibidas, enérgicas y expresivas, poco formales e inquietas, con rasgos agresivos y dominantes en sus relaciones con los otros.



Grafica 18

En la gráfica 18, se observan las puntuaciones obtenidas del test Thurstone, tanto de hombres como mujeres. A continuación se explican cada una de las escalas para ambos géneros.

ACTIVO: En esta escala tenemos que las mujeres obtuvieron un puntaje de 36 igual que los hombres, mostrando una actividad Media Baja, lo que significa que son personas que no gustan mucho de estar en movimiento, probablemente son de las personas que toman su tiempo para realizar sus actividades tanto de la vida cotidiana como del área laboral, por lo que es probable que prefieran efectuar tales acciones con tranquilidad.

VIGOROSO: Esta escala las mujeres puntúan con 36 y los hombres con 38, mostrando una actividad Media Baja, lo que indica que en esta muestra, tanto los hombres como las mujeres no gustan mucho de actividades físicas vigorosas o que requieran de gran esfuerzo físico como deportes al aire libre, trabajos manuales que requieran de herramientas, etc.

IMPULSIVO: En esta puntúan con 38 y 39, mostrando una actitud Media Baja, lo que muestra que son personas que se preocupan por las actividades que tienen que desempeñar en todos los aspectos, a su vez son poco arriesgados y están acostumbrados a no tomar decisiones con rapidez.

DOMINANTE: En esta escala reflejan un puntaje de 60 y 63, etiquetado como Medio Alto, es decir, que tanto hombres como mujeres de esta población poseen la capacidad para tomar iniciativa en actividades, de igual manera, son capaces de asumir sus responsabilidades y son personas que gustan de organizar actividades de tipo social, así mismo, les gustaría emprender nuevos proyectos y persuadir a los demás.

ESTABLE: Las mujeres puntúan 60 y los hombres puntúan 71, puntajes que se encuentran en el rango Medio Alto, lo que indica que los hombres se mantienen un poco más ecuanímenes en situaciones críticas que las mujeres, al mismo tiempo se refleja que ambos géneros son trabajadores que logran concentrarse mientras laboran en medio de distracciones, aunque a los hombres se les facilita esta condición y no se molestan si se les interrumpe cuando están trabajando.

SOCIABLE: Las mujeres tienen un puntaje Medio de 45 y los hombres de 54, esto indica que ambos géneros gustan de la compañía de los demás, tienen la disposición para entablar amistades y sus relaciones interpersonales pueden llegar a ser favorables. Si se observa la gráfica podemos decir, que los hombres se muestran más sociables en comparación con las mujeres, por lo que los hombres son quienes buscan más la compañía social, las amistades, dentro y fuera de la organización, siendo probable que ellos sean los que tienen relaciones interpersonales más gratificantes.

REFLEXIVO: El puntaje de esta escala por parte de las mujeres es de 56 y el de los hombres es de 45, puntajes etiquetados como Medio, por lo que en este caso se refleja que son las mujeres quienes gustan más de trabajos teóricos que prácticos en comparación con los hombres, por lo que tal vez las mujeres prefieran trabajar solas en tareas que requieran cuidado y precisión en los detalles.

A continuación se presentan dos tablas que contienen las puntuaciones en porcentaje, obtenidas en los diferentes niveles: Muy Bajo, Medio Bajo, Medio, Medio Alto, Alto y Muy Alto, dentro de cada una de las escalas correspondientes.

**Porcentajes de las puntuaciones obtenidas de mujeres
en el Test de Thurstone**

NIVELES	ACTIVO	VIGOROSO	IMPULSIVO	DOMINANTE	ESTABLE	SOCIABLE	REFLEXIVO
MUY BAJO	22%	22%	16%	10%	10%	16%	6%
BAJO	0%	19%	19%	3%	6%	6%	0%
MEDIO BAJO	38%	31%	19%	16%	6%	25%	34%
MEDIO	25%	6%	19%	16%	19%	6%	13%
MEDIO ALTO	6%	0%	22%	22%	22%	41%	25%
ALTO	3%	19%	3%	16%	31%	6%	13%
MUY ALTO	6%	3%	3%	19%	6%	0%	10%
TOTAL	100%	100%	101%	101%	100%	100 %	101%

Tabla 3

La tabla 3, muestra los porcentajes que obtuvieron las mujeres en las subescalas que integran al Inventario de Thurstone.

**Porcentajes de las puntuaciones obtenidas de hombres
en el Test de Thurstone**

NIVELES	ACTIVO	VIGOROSO	IMPULSIVO	DOMINANTE	ESTABLE	SOCIABLE	REFLEXIVO
MUY BAJO	24%	15%	10%	5%	2%	7%	15%
BAJO	15%	15%	12%	0%	0%	5%	10%
MEDIO BAJO	22%	15%	29%	17%	12%	20%	15%
MEDIO	10%	29%	29%	10%	7%	17%	27%
MEDIO ALTO	17%	22%	10%	39%	27%	27%	24%
ALTO	5%	2%	2%	10%	39%	10%	2%
MUY ALTO	7%	2%	7%	20%	12%	15%	7%
TOTAL	100%	100%	99%	101%	99%	101%	100%

Tabla 4

En la tabla 4, se concentran los porcentajes de los hombres en las subescalas del Inventario de Thurstone.

SWS-SURVEY

Porcentajes de la dimensión de Apoyo tanto de Hombres como Mujeres

NIVELES	APOYO PERSONAL			
	MUJERES	%	HOMBRES	%
BAJO	4	13%	5	12%
MEDIO	13	40%	19	46%
ALTO	15	47%	16	40%
MUY BAJO	0	0%	0	0%
MUY ALTO	0	0%	1	3%
TOTAL	32	100%	41	100%

Tabla 5

La tabla anterior muestra los distintos niveles de apoyo, donde el 13% de las mujeres y el 12% de los hombres, reportaron un nivel bajo de **Apoyo Personal**, por lo que este porcentaje de empleados carece de autoconfianza y es probable que tengan baja autoestima, lo que repercute en sus habilidades para manejar y controlar los aspectos de la vida cotidiana y las referentes a la organización, ya que pueden no estar satisfechos con la vida que llevan.

El 40% de las mujeres y el 46% de los hombres refieren tener un nivel medio, esto indica que ambos géneros tienen buena autoconfianza, así como la disposición

para manejar y controlar cualquier evento de la vida cotidiana, las estrategias de afrontamiento son buenas y por tanto son personas que tienen percepciones congruentes consigo mismos y con las situaciones de la vida.

El 47% de las mujeres y el 40% de los hombres reportan un nivel alto de apoyo personal, lo que indica que son personas que confían en si mismas utilizando estrategias idóneas para cualquier situación que se les presenta. Solo el 3% de los hombres reportó tener un nivel muy alto de apoyo en si mismo.

NIVELES	APOYO SOCIAL			
	MUJERES	%	HOMBRES	%
BAJO	3	9%	6	15%
MEDIO	16	50%	20	49%
ALTO	13	41%	14	34%
MUY BAJO	0	0%	0	0%
MUY ALTO	0	0%	1	3%
TOTAL	32	100%	41	100%

Tabla 6

La tabla 6, indica los distintos niveles de **Apoyo Social** que perciben tanto hombres como mujeres. El 9% de las mujeres y el 15% de los hombres reportan tener un nivel bajo de apoyo social, lo que hacen notar que no reciben apoyo de amigos o familiares en momentos que los requieran, por lo que no tienen un refugio psicológico o físico, ni relaciones interpersonales satisfactorias que los puedan proteger y confortar.

Mientras que el 50% de las mujeres y el 49% de los hombres indican un nivel medio de apoyo social, es decir, que ambos géneros tienen apoyo por parte de sus familiares y amigos, que les ayuda a reducir el estrés, obteniendo confort físico y psicológico, apoyo que puede darse ante situaciones que ocurren dentro del trabajo o en la vida cotidiana.

El 41% de las mujeres y el 34% de los hombres perciben un alto nivel de apoyo social, que los conforta en cualquier circunstancia que se presente dentro de la vida cotidiana o laboral, mostrando tener relaciones interpersonales favorables. El 3% de los hombres refiere un nivel muy alto de apoyo social.

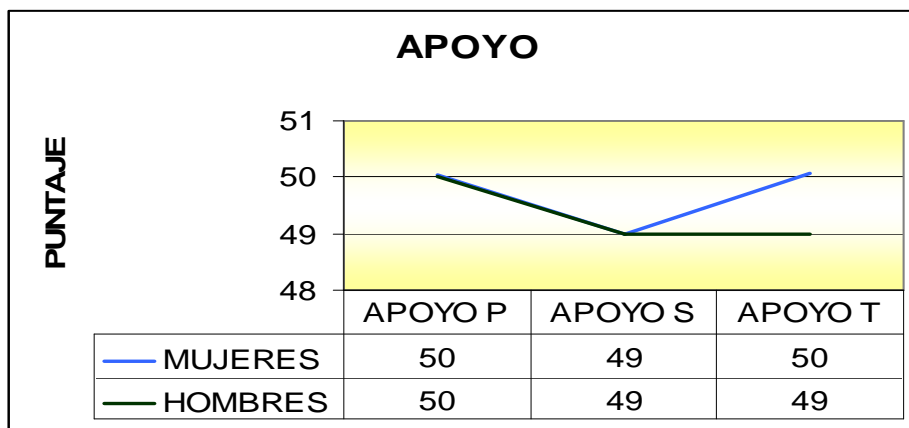
NIVELES	APOYO EN EL TRABAJO			
	MUJERES	%	HOMBRES	%
BAJO	3	9%	4	10%
MEDIO	16	50%	19	46%
ALTO	12	38%	17	41%
MUY BAJO	0	0%	0	0%
MUY ALTO	1	3%	1	3%
TOTAL	32	100%	41	100%

Tabla 7

Por último la tabla 7, muestra el apoyo percibido dentro de la empresa; donde el 9% de las mujeres y el 10% de los hombres muestran un nivel bajo de apoyo en el trabajo, lo que indica que pocos empleados piensan que la empresa no les permite un desarrollo profesional, al mismo tiempo no perciben relaciones interpersonales favorables y confortables, a demás de que perciben condiciones ambientales en el trabajo desfavorables.

Mientras que el 50% de las mujeres y el 46% de los hombres tienen un apoyo medio en el trabajo; perciben que hay elementos dentro de la empresa que proporcionan relaciones interpersonales agradables, que pueden convertirse en una fuente de apoyo, identifican que las condiciones del trabajo pueden ser confortables encontrando elementos favorecedores para obtener un desarrollo profesional y personal en la organización.

El 38% de las mujeres y el 41% de los hombres mencionan que reciben un alto apoyo dentro de la empresa e identifican elementos que les favorecen para crecer profesionalmente al mismo tiempo perciben como agradables las relaciones interpersonales que establecen ahí dentro. Solo el 3% tanto de hombres como de mujeres mencionan que reciben un apoyo importante dentro de la organización.



Grafica 19

Para finalizar el apartado de apoyos, la gráfica 19 presenta la media de la muestra, tanto de hombres como de mujeres en las tres dimensiones que integran a la escala de Apoyo.

Porcentajes de la dimensión de Estrés tanto de Hombres como Mujeres

NIVELES	ESTRÉS PERSONAL			
	MUJERES	%	HOMBRES	%
BAJO	1	3%	5	12%
MEDIO	21	66%	21	51%
ALTO	9	28%	13	32%
MUY BAJO	0	0%	0	0%
MUY ALTO	1	3%	2	5%
TOTAL	32	100%	41	100%

Tabla 8

En la tabla 8, se tiene que el 3% de las mujeres y el 12% de los hombres indican un nivel bajo de Estrés Personal, lo que significa que son personas despreocupadas de lo que les pueda causar las situaciones que enfrentan.

También se observa que el 66% de las mujeres y el 51% de los hombres tienen un nivel de estrés personal medio, esto indica que la disposición individual y comportamental de los empleados es estable, por lo que no hay fracasos que generen culpa por la ineffectividad que puedan tener en el trabajo o en la vida cotidiana, así mismo son personas que no evaden sus responsabilidades y situaciones estresantes.

Mientras que el 28% de las mujeres y el 32% de los hombres expresan tener un nivel de estrés personal alto, por lo que se infiere que esta parte de la muestra presenta estados emocionales como depresión, hostilidad, represión, ansiedad y

baja autoestima, ya que al tratar de enfrentarse a situaciones estresantes, presentan comportamientos socialmente inapropiados incluyendo a la proyección, negación, represión o evitación extrema, al mismo tiempo se observa que los hombres tienen más estrés personal que las mujeres, lo que desencadena inefectividad en sus actividades. Lo mismo les ocurre al 3% de las mujeres y el 5% de los hombres que reflejan tener un nivel de estrés personal muy alto.

NIVELES	ESTRÉS SOCIAL			
	MUJERES	%	HOMBRES	%
BAJO	3	9%	2	5%
MEDIO	15	47%	21	51%
ALTO	12	38%	17	41%
MUY BAJO	0	0%	1	3%
MUY ALTO	2	6%	0	0%
TOTAL	32	100%	41	100%

Tabla 9

En la tabla 9, aparecen los porcentajes de hombres y mujeres en la escala de Estrés Social, donde vemos que el 9% de las mujeres y el 5% de los hombres presentan un nivel de Estrés Social bajo, indicando que son personas despreocupadas de lo que les pueda causar las situaciones familiares y de amistad. También vemos que solo el 3% de los hombres perciben un nivel muy bajo de Estrés Social.

Mientras que el 47% de las mujeres y el 51% de los hombres mencionan tener un nivel de estrés medio, lo cual significa que el personal no refleja que haya situaciones caóticas o insalubres, tanto en el trabajo como en su vida cotidiana, que los puedan poner en riesgo.

Por otro lado, se tiene que el 38% de las mujeres y el 41% de los hombres que integran esta muestra presentan un nivel de estrés social alto, ya que perciben a su alrededor situaciones o relaciones interpersonales insalubres que les puedan poner en riesgo y al mismo tiempo aprecian como abrumadoras a las responsabilidades que tienen.

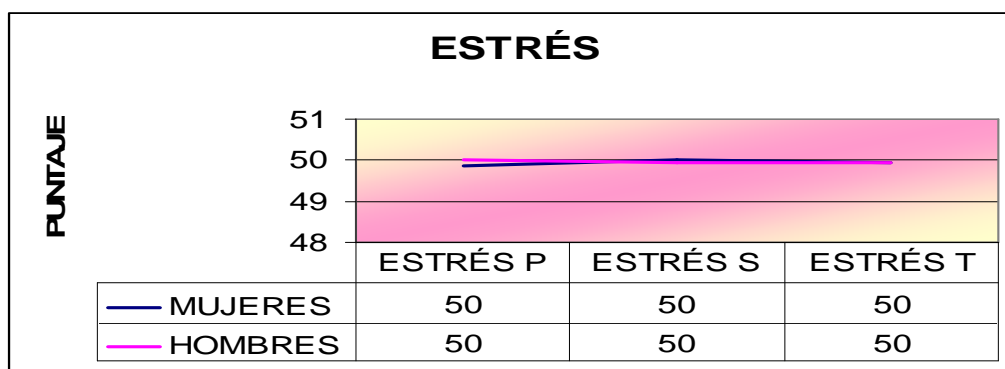
NIVELES	ESTRÉS EN EL TRABAJO			
	MUJERES	%	HOMBRES	%
BAJO	3	9%	6	15%
MEDIO	17	53%	17	41%
ALTO	11	35%	17	41%
MUY BAJO	0	0%	0	0%
MUY ALTO	1	3%	1	3%
TOTAL	32	100%	41	100%

Tabla 10

Por último en la tabla 10, se observa que el 9% de las mujeres y el 15% de los hombres evaluados perciben un nivel bajo de estrés laboral. De igual manera se observa que el 53% de las mujeres y el 41% de los hombres presentan un nivel medio de estrés en el trabajo, lo que indica que el trabajo no les afecta a sus necesidades propias de autorrealización, no muestran que pueda haber relaciones interpersonales conflictivas dentro de este ambiente o que alguna situación o aspecto que pueda obstruir sus obligaciones laborales.

Mientras que el 35% de las mujeres y el 41% de los hombres perciben un nivel alto de estrés en el trabajo, expresando que hay factores (como el nivel o tipo de ocupaciones, condiciones ambientales, conflictos interpersonales, etc.) que sienten como estresantes dentro de la empresa; así mismo perciben una ineficaz dirección, supervisión o gerencia. A su vez piensan que sus obligaciones personales los imposibilitan para cubrir sus necesidades propias de autorrealización.

Para finalizar este apartado se tiene que el 3% de mujeres y hombres perciben un nivel muy alto de estrés, que demuestra lo mismo que el nivel de estrés alto, solo que en mayor grado. A continuación se presenta una gráfica que engloba tanto la media de las mujeres, como la media de los hombres en la dimensión de Estrés.



Gráfica 20

CLIMA ORGANIZACIONAL

En seguida se observará una serie de tablas que contienen los porcentajes tanto de mujeres como hombres en cada una de las subescalas de la Escala WES-TRABAJO, las cuales son:

- ✓ RELACIONES: Implicación (IM), Cohesión (CO) y Apoyo (AP).
- ✓ AUTONOMÍA: Autonomía (AU), Organización (OR) y Presión (PR).
- ✓ ESTABILIDAD Y CAMBIO: Claridad (CL), Control (CN), Innovación (IN) y Comodidad (CF).

NIVEL	RELACIONES					
	IMPLICACIÓN		COHESIÓN		APOYO	
	MUJ	HOM	MUJ	HOM	MUJ	HOM
MUY BAJO	3%	2%	9%	2%	31%	20%
BAJO	19%	17%	62%	54%	34%	39%
MEDIO	53%	41%	22%	32%	16%	22%
ALTO	25%	39%	9%	12%	19%	20%
MUY ALTO	0%	0%	0%	0%	0%	0%
TOTAL	100%	99%	102%	100%	100%	101%

Tabla 11

En la tabla 11, se muestran los puntajes de la escala Relaciones; donde el 3% de las mujeres y el 2% de los hombres expresan que el grado en que se preocupan por sus actividades propias es nula, por lo que no perciben que haya un involucramiento en sus actividades. Mientras que el 19% de las mujeres y el 17% de los hombres, refieren un nivel bajo de Implicación en sus tareas laborales.

El 53% de las mujeres y el 41% de los hombres perciben que la implicación que tienen en sus tareas laborales es la que se espera, mientras que el 25% de las mujeres y el 39% de los hombres piensan que el grado de implicación es alto y por lo tanto su entrega a las tareas es más de lo que requieren.

En cuanto a la subescala de Cohesión, el 9% de las mujeres y el 2% de los hombres refieren que el grado en que los empleados se ayudan entre si es nulo, por lo que las relaciones interpersonales son hostiles y muy reservadas.

Mientras que el 62% de las mujeres y el 54% de los hombres vive las relaciones interpersonales, que se dan dentro de la empresa, como casi nulas siendo relaciones poco agradable y descortés, por lo que nadie se ayuda entre si. Y las mujeres son quienes más hostiles perciben las relaciones dentro de la empresa.

El 22% de las mujeres y el 32% de los hombres perciben como estable o “normal”, las relaciones que se dan dentro de la empresa. Solo el 9% de mujeres y el 12%

de hombres aprecian gratificantes las relaciones que establecen con sus compañeros, es decir, que perciben que si se apoyan unos a otros en cualquier situación.

En cuanto al apoyo que les dan los jefes a los empleados el 31% de las mujeres y el 20% de los hombres, perciben que es nulo el apoyo y el ánimo que reciben por parte de ellos. Mientras que el 34% de las mujeres y el 39% de los hombres opinan casi lo mismo que el grupo anterior, debido a que perciben como casi nulo el apoyo que se les brinda por parte de las figuras jerárquicas. Al mismo tiempo refieren que esto no les ayuda en nada para crear un clima organizacional agradable y positivo.

Por otro lado, el 16% de las mujeres y el 22% de los hombres, perciben como neutro o “normal” el apoyo y ánimo que se les da por parte de los jefes. Mientras que el 19% de las mujeres y el 20% de los hombres expresa que hay un alto grado de apoyo por parte de los jefes hacia ellos.

NIVEL	AUTONOMÍA					
	AUTONOMÍA		ORGANIZACIÓN		PRESIÓN	
	MUJ	HOM	MUJ	HOM	MUJ	HOM
MUY BAJO	3%	0%	0%	2%	13%	7%
BAJO	34%	54%	16%	15%	9%	27%
MEDIO	34%	20%	40%	32%	38%	41%
ALTO	25%	27%	40%	39%	31%	15%
MUY ALTO	3%	0%	3%	12%	9%	10%
TOTAL	99%	101%	99%	100%	100%	100%

Tabla 12

En la tabla 12, se puede ver que el 3% de mujeres perciben que no se les anima para ser autosuficientes y para tomar iniciativas propias. Casi de la misma forma opina el 34% de las mujeres y el 54% de los hombres, quienes perciben que casi no se les alienta para ser autosuficientes ni se les apoya a tomar iniciativas propias.

El 34% de las mujeres y el 20% de los hombres perciben como neutro el que los jefes les reanimen a ser autosuficientes dentro de sus tareas y responsabilidades laborales. Sin embargo, el 25% de mujeres y el 27% de hombres expresan que sus jefes si les ayudan a ser autosuficientes y también los alientan para que tomen iniciativas en sus labores. Solo el 3% de las mujeres infieren que el grado en que se le estimula a participar y ser autosuficiente es bastante.

En cuanto a la subescala de organización, solo el 2% de los hombres percibe que no hay planeación para realizar las tareas, mientras que el 16% de las mujeres y el 15% de los hombres perciben casi lo mismo, ya que consideran que no hay

buena organización para realizar las actividades, para saber su término y poder ser eficaces.

El 40% de las mujeres y el 32% de los hombres, expresan que la planeación y organización es normal. En cambio, el 40% de las mujeres y el 39% de los hombres consideran que la organización, la planeación y las indicaciones para la culminación de las actividades laborales son buenas y les ayuda a ser eficaces. Y solo el 3% de las mujeres y el 12 % de los hombres piensan que es excelente la organización y planeación que tiene la empresa.

En la subescala de Presión, el 13% de las mujeres y el 7% de los empleados hombres, refiere que el grado en que la urgencia o la presión en el trabajo dominan el ambiente laboral es nulo o casi nulo, y de la misma manera el 9% de las mujeres y el 27% de los hombres opina de la misma forma.

Por otro lado, el 38% de las mujeres y el 41% de los hombres, refieren que el grado en que se les presiona a trabajar es lo normal, mientras que el 31% de las mujeres y el 15% de los hombres expresan que el grado de presión dentro del trabajo es alto y que esta urgencia de hacer las cosas predomina y determina el clima organizacional.

Solo el 9% de las mujeres y 10% de los hombres empleados, perciben que siempre hay urgencia para realizar las cosas y que la presión que se les imprime es constante, lo que el clima organizacional es dominado por esos aspectos.

NIVEL	ESTABILIDAD Y CAMBIO			
	CLARIDAD		CONTROL	
	MUJ	HOM	MUJ	HOM
MUY BAJO	9%	12%	0%	5%
BAJO	50%	44%	28%	27%
MEDIO	25%	17%	66%	51%
ALTO	13%	22%	6%	17%
MUY ALTO	3%	5%	0%	0%
TOTAL	100%	100%	100%	100%

Tabla 13

En la tabla 13, aparece el rubro de Estabilidad y Cambio, donde el 9% de mujeres y el 12% de hombres expresan que no hay claridad en las expectativas de las tareas diarias que se les ordena realizar, así mismo, expresan que los jefes no les explican las reglas y planes de trabajo. De igual manera el 50% de las mujeres y el 44% de los hombres piensan que son casi nulas las indicaciones que se les dan para poder realizar su trabajo y por tanto, no se les explica con claridad las reglas y planes de trabajo a seguir.

El 25% de las mujeres y el 17% de los hombres piensan que no son ni buenas ni malas las instrucciones que se les dan para la realización las tareas laborales. En cambio el 13% de las mujeres y el 22% de los hombres, mencionan que la manera en que se le dan las instrucciones es correcta, así mismo refieren que sí se les explica las reglas y planes de trabajo a realizar. Mientras que el 3% de las mujeres y el 5% de los hombres perciben que son precisas y concisas las reglas a seguir e instrucciones que reciben para realizar su trabajo.

En la subescala de Control, se observa que el 5% de los hombres perciben que los jefes nunca utilizan las reglas y presiones para tenerlos controlados, de una forma similar piensa el 28% de las mujeres y el 27% de los hombres, quienes refieren que casi nunca los jefes hacen uso de la presión para controlarlos.

Sin embargo, el 66% y el 51% indican que el uso de las reglas y presiones son moderadas, mientras que el 6% de las mujeres y el 17%, perciben que el uso de reglas y presiones para tenerlos controlados es frecuente.

NIVEL	ESTABILIDAD Y CAMBIO			
	INNOVACIÓN		COMODIDAD	
	MUJ	HOM	MUJ	HOM
MUY BAJO	0%	0%	16%	24%
BAJO	44%	39%	44%	22%
MEDIO	31%	32%	25%	41%
ALTO	9%	22%	16%	12%
MUY ALTO	16%	7%	0%	0%
TOTAL	100%	100%	101%	99%

Tabla 14

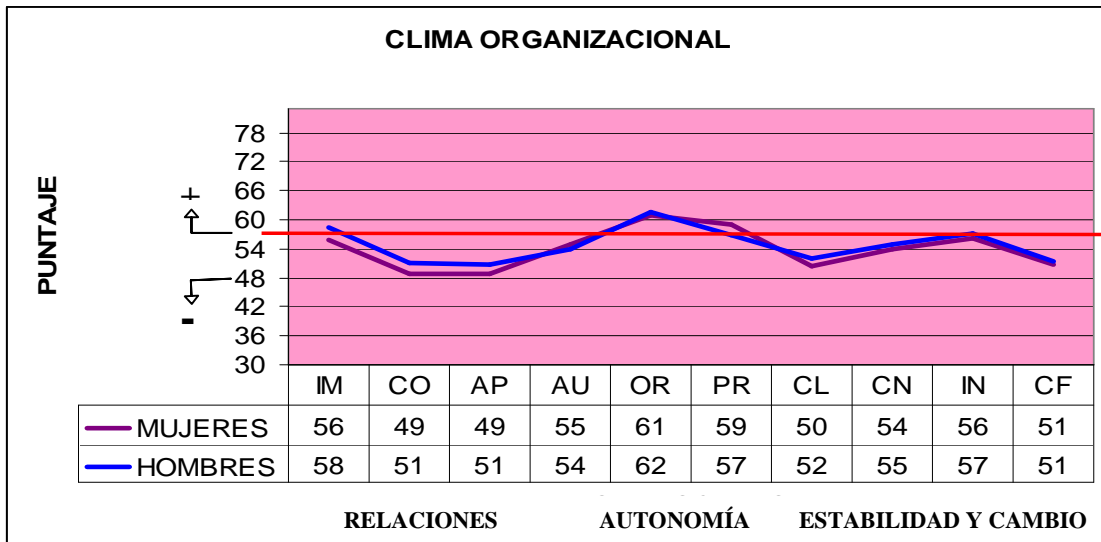
En la tabla 14, se tiene que el 44% de mujeres y el 39% de hombres de la muestra, expresan que el grado de innovación, variedad y cambios positivos dentro de la empresa son pocos por lo que les gustaría que se efectuaran nuevos enfoques dentro de la empresa o planes de trabajo.

Mientras que el 31% de las mujeres y el 32% de los hombres expresan que no necesitan nada de cambios, ni innovaciones, porque así se encuentran bien. En cambio el 9% de las mujeres y el 22% de los hombres consideran que si hay innovaciones, cambios y nuevos enfoques dentro de la empresa y el 16% de las mujeres y el 7% de los hombres piensan que hay demasiados cambios y enfoques en la organización, que tal vez no han sido los más óptimos.

Por último, el 16% de mujeres y el 24% de hombres perciben que el ambiente físico que hay en la empresa no es nada agradable y no contribuye a crear un buen clima organizacional. De igual forma opina el 44% de las mujeres y el 22% de los hombres, ya que refieren que no es muy agradable el ambiente físico en el

que se desenvuelven. Por otro lado al 25% de las mujeres y al 41% de los hombres les parece que el ambiente físico no les afecta ni les contribuye. Finalmente, 16% de mujeres y el 12% de hombres, les es grato y agradable el ambiente físico.

La gráfica 21, muestra de forma general, la percepción del clima organizacional tanto de hombres como de mujeres de la empresa en que laboran.



Grafica 21

CORRELACIONES

Como se sabe, el coeficiente de correlación es un número comprendido en el intervalo de -1 a 1, a medida que se acerca más a la unidad ya sea de forma positiva o negativa (Jonson y Kuby, 2004), lo que estará indicando si existe o no una correlación estrecha entre dos o más variables (Hernandez, 1998). A continuación se presentarán los resultados obtenidos en las correlaciones.

En la hipótesis 1, se correlacionaron las variables Ansiedad y Estrés Laboral, de lo cual se obtuvo un puntaje de $-.121$, con un nivel de significancia de $.307$; así mismo encontramos que al correlacionar Depresión con Estrés Laboral, se adquirió un puntaje de $-.012$, con un nivel de significancia de $.921$, lo que ambos puntajes nos indican que no existe correlación entre dichas variables.

Por tanto, se concluye que la ansiedad y la depresión son estados emocionales de la personalidad que no favorecen la hostilidad, fracasos o ineffectividad en la productividad laboral de los trabajadores que integran esta muestra.

Al correlacionar, las variables de la hipótesis 2, se obtuvo un puntaje de $.021$, con un nivel de significancia de $.860$, lo cual nos indica que no hay correlación entre las variables Sociabilidad y Cohesión que componen a dicha hipótesis.

Por lo que se concluye que la variable Sociabilidad que presenta cada uno de los trabajadores, no repercute de forma directa en lo que respecta a la cohesión que pueda existir entre los trabajadores. Es decir, que la falta de relaciones interpersonales (simpáticas y agradables) entre los empleados, no afectan la cohesión para ayudarse entre sí, dentro de las tareas diarias en la organización.

Para la hipótesis 3, se correlacionaron las variables Dominante y Autonomía, donde se obtuvo un puntaje de $-.115$ de correlación, con un nivel de significancia de $.332$, esto indica que no hay relación entre estas variables. Por lo que la capacidad para tomar iniciativas propias y asumir responsabilidades por parte de los empleados, no provoca demandas hacia los jefes para que estos les animen a participar en distintas situaciones, les motiven o les ayuden a ser autosuficientes dentro de la organización.

Para la hipótesis 4, se correlacionaron las variables Claridad con Enojo, donde se obtuvo una correlación de $.089$, con un nivel de significancia de $.455$, lo cual indica que no hay correlación en estas variables, sin embargo, al correlacionar las variables Claridad y Cohesión, se encontró:

Correlations

		cl	co
cl	Pearson Correlation	1	.521**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	73	73
co	Pearson Correlation	.521**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	73	73

** . Correlation is significant at the 0.01 level

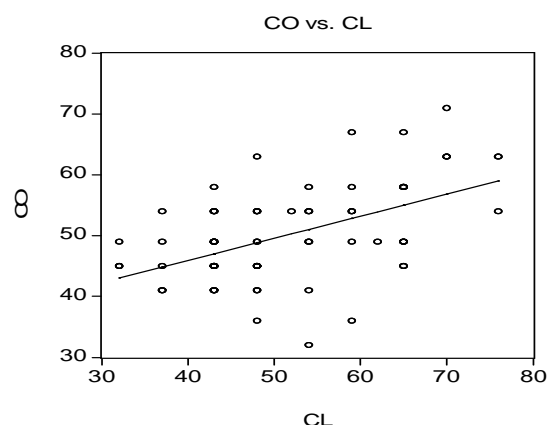


Diagrama de Dispersión 1

Un puntaje de **.521**, con un nivel de significancia de $.000$, esto indica que hay una correlación positiva media, entre las variables Claridad y Cohesión que también integran a la misma hipótesis. Esto también se observa gráficamente en el diagrama de dispersión 1.

En primera instancia se concluye que la variable Claridad no está asociada con la variable Enojo, esto es, que la falta de claridad en las indicaciones para ejecutar las tareas laborales, no se asocia con que los empleados manifiesten baja tolerancia a la frustración y enojo dentro de la organización.

Estadísticamente hablando, si hay asociación entre la variable Claridad y la variable Cohesión, entonces se tiene que es probable que la falta de claridad en las indicaciones para ejecutar las tareas laborales, si tiene algún tipo de relación con la falta de colaboración e iniciativa en la ejecución de la actividad laboral.

Para finalizar este apartado, a la hipótesis 5, la integran 4 variables: Sociabilidad, Innovación, Apoyo y Claridad. La primera correlación fue entre las variables Apoyo e Innovación, en la que encontramos:

		in	ap
in	Pearson Correlation	1	.356**
	Sig. (2-tailed)		.002
	N	73	73
ap	Pearson Correlation	.356**	1
	Sig. (2-tailed)	.002	
	N	73	73

** . Correlation is significant at the 0.01 level

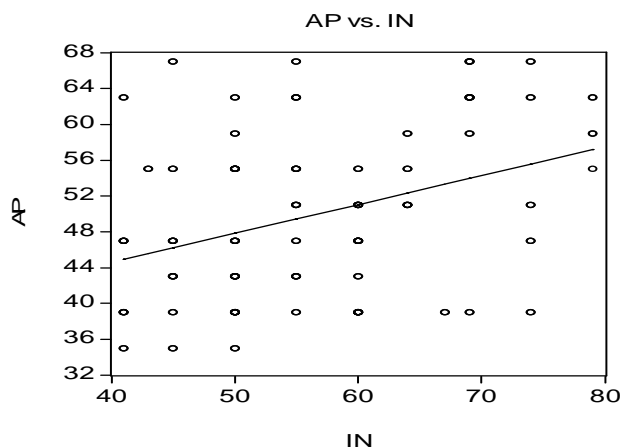


Diagrama de Dispersión 2

Que sí hay una correlación positiva, ya que se obtuvo un puntaje de **.356** con un nivel de significancia del **.002**, esto se puede observar gráficamente en el diagrama de dispersión 2, lo cual indica que la apertura y la flexibilidad existente por parte de los jefes hacia sus subordinados, se ve asociado con la motivación y el gusto por la ejecución de las tareas laborales de dichos empleados.

Se correlacionó la variable Apoyo con la variable Claridad en donde se encontró:

		ap	cl
ap	Pearson Correlation	1	.567**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	73	73
cl	Pearson Correlation	.567**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	73	73

** . Correlation is significant at the 0.01 level

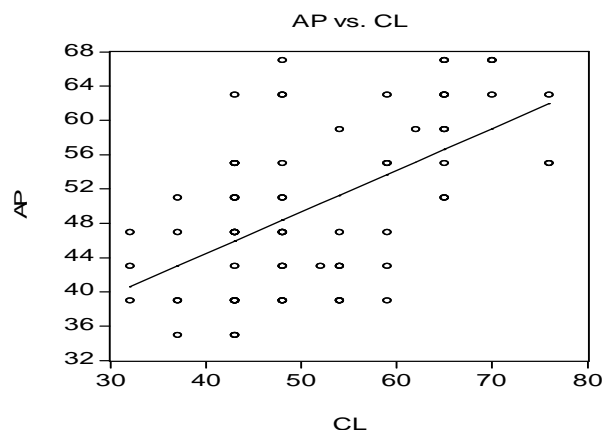


Diagrama de Dispersión 3

Una correlación que alcanzó un puntaje de **.567**, con un nivel de significancia del **.000**, por lo que hay una correlación positiva media entre las variables Claridad y Apoyo, lo cual expresa que la disposición para dar y recibir instrucciones, tiene que ver con la motivación y el gusto por ejecutar las tareas que los jefes les solicitan a sus empleados.

Por otro lado, también se asociaron las variables Innovación y Sociabilidad, en las cuales se encontró que no hay correlación entre ellas, debido a que se mostró un puntaje de **-.116** con un nivel de significancia de **.330**, de la misma manera se

correlacionó la variable Claridad con Sociabilidad donde tampoco se encontró correlación alguna entre ellas (-.089, con un nivel de significancia de .453).

En conclusión, esta postura de flexibilidad, apertura y disposición para dar y recibir instrucciones por parte de los jefes si tiene un grado de relación y asociación con la motivación o el gusto en el personal para ejecutar sus tareas laborales.

Sin embargo, se encontró que la apertura, la flexibilidad y la disposición para dar y recibir instrucciones, no repercute ni facilita las relaciones interpersonales entre jefe y empleado.

PRUEBA “T”

Como se indicó en el apartado de procedimientos estadísticos, la prueba “t”, es una prueba estadística que se basa en una distribución muestral o poblacional de diferencia de medias, es decir, que evalúa si dos grupos difieren entre si de manera significativa respecto a sus medias (Hernández, 1998).

Por lo que se decidió aplicar la Prueba T, en los tres ámbitos estudiados, Personalidad, Estrés y Clima Organizacional, comparando mujeres contra hombres. Y no se encontraron diferencias estadísticamente significativas, entre ambos géneros que integraron la muestra, respecto a sus promedios resultantes de cada prueba aplicada.

PRUEBA “X²”

Con el objeto de saber si existían diferencias o discrepancias ente los valores observados y los valores esperados, en cada una de las pruebas aplicadas, acudimos a la prueba de distribución X², considerando como valores esperados los promedios que nos marca cada una de las diferentes escalas con respecto a la teoría y como valores observados, los promedios obtenidos en la aplicación de dichas pruebas.

No se encontraron diferencias entre lo esperado por la teoría y lo observado o encontrado en las pruebas aplicadas de esta investigación, exceptuando la prueba Thurstone, en donde si se denota una diferencia significativa entre dichos valores.

Escala	gl	Sig.	X ²
Thurstone	6	α=.05 12.592	17.25

Tabla 15

En la tabla 15, se observa la frontera de decisión tomada: 12.592 con un α=0.05, sin embargo el valor de la X² es de 17.25; recordando la regla de decisión, el valor de la X², se encuentra ubicado dentro del área de rechazo de la H₀, lo que significa que si existen diferencias entre lo esperado y lo observado, esto se debe a que en esta prueba los datos fueron muy dispares y diversos.

DISCUSIÓN

En los datos sociodemográficos se encontró que el 70% de los empleados tiene de 20 a 39 años de edad, por lo que este dato indica que es una empresa que cuenta con personal joven recién egresados, en la cual se observa que la rotación de personal se hace presente dentro de ella, debido a que se encontró que el promedio de permanencia dentro de la empresa es de 1 a 6 años de antigüedad, esto puede generalizarse ya que como Catell (en Cueli, 1995) denomina “un rasgo común” es aquel que todos o casi todos los individuos que han tendido un medio social semejante tienen esta característica, evidentemente ahora las empresas dan contratos de trabajo de 3 o 6 meses aunado a que en ese mismo instante se firma la carta de renuncia, contratos que renuevan o suspenden dependiendo de las características del trabajador, es decir, que si consideran a “X” trabajador como un buen elemento se le renueva su contrato y este puede ser viable a tener la plaza. Pedrero (2006), refiere que casi el 60% de los empleados están bajo contratos eventuales u outsourcing, lo que provoca una alta rotación de personal en el ámbito laboral.

Esto es porque las empresas prefieren tener poco tiempo a sus empleados para no pagarles altas indemnizaciones de ley a sus trabajadores (Pedrero, 2006); otra hipótesis que surge de esta situación que se refleja, es que la poca permanencia dentro de una organización puede ser un efecto de un mal liderazgo ejercido, o como ocurría en décadas pasadas, donde al hombre se le percibía como máquina o equipo de trabajo (Chiavenato, 2000), que solo sirven para llegar a un objetivo. Lo que a estas alturas de la vida parece una forma retrógrada de ver a las personas, porque es de suponerse que esta situación provoca en el trabajador resentimientos como pueden ser la hostilidad, insatisfacción, frustración entre otras, así como grandes conflictos sociales dentro y fuera de la empresa como es el distanciamiento y alieneación (sensación de indiferencia, poca importancia y significado, Davis y Newstrom, 1999) de las personas con respecto a las tareas laborales, provocando poco altruismo, apoyo, baja participación y colaboración entre los trabajadores. Lo que obstruye el fomento de relaciones interpersonales gratificantes y por tanto los empleados prefieren renunciar e ir en busca de otro trabajo o bien de un comercio o negocio donde el se autoemplee siendo el su empleado y propio jefe, como en la actualidad se está viviendo.

Otro rasgo común que aparece en esta muestra, es que el 56% de los empleados tiene de 1 a 3 dependientes económicos, mientras que el 39% no tiene ningún dependiente económico, que también se puede denominar como “rasgo origen” (Cloninger, 2002), debido a que en estos tiempos éste rasgo reaparece una y otra vez a pesar de las diferentes situaciones que este viviendo una persona, es decir, que en la sociedad actual, el no tener tantos hijos como se observaba algunos años atrás, es un hecho real, ya que las parejas que actualmente forman un vínculo afectivo o de matrimonio no desean tener familia numerosa.

Por otra parte se identificó un “rasgo fuente” denominado así por Catell (en Cueli, 1995), debido a que este rasgo surgió al evaluar la variable personalidad donde

los empleados se mostraron evasivos, moralistas, convencionales y conformistas; según Rivera (1987) es un perfil que se espera encontrar cuando se evalúa la personalidad dentro de un lugar de trabajo, mostrándose una actitud defensiva al contestar el inventario, lo cual indica que los empleados no tuvieron la suficiente motivación para responderlo, ya que se pudieron sentir presionados por ello y por tanto trataron de ofrecer una imagen favorable de sí mismos reafirmando la reservación de la comunicación de cualquier problemática existente.

Mostrarse apegados a los valores sociales, sintiendo que se reacciona de acuerdo a las expectativas del grupo es a lo que llamamos convencional (Hathaway y Mckinley, 1995), en esta muestra, los empleados expresan una gran necesidad de mostrarse socialmente ajustados aún a costa de su propia individualidad, esto puede deberse al liderazgo, cambios de administración y/o tipo de Clima Organizacional que vivencian en la empresa.

Este “rasgo común” evasivo, se manifiesta más en mujeres que en hombres y aunque se muestran inquietas, enérgicas con rasgos agresivos, dominantes en sus relaciones interpersonales, son mujeres que se esfuerzan por parecer seguras de sí mismas, firmes y decididas.

En los hombres aparecen algunos rasgos comunes, a diferencia de lo que se observa en las mujeres, como lo es la capacidad para tomar iniciativa en cualquier actividad, el ser más sociables y entablar amistades, el querer emprender nuevos proyectos, mantenerse ecuanímenes en situaciones críticas y el que muestren conductas paranoides, debido a que es el resultado de no ser reconocidos por sus jefes y fantasear que este reconocimiento llegue, en la medida de que son participativos.

Hay situaciones que van ligadas al proceso de la vida y de la evolución del hombre, a las cuales el hombre se debe adaptar y por tanto sobrevivir. Una de estas situaciones es el estrés y el tipo de afrontamiento que se da, lo cual es un hecho habitual en nuestras vidas, que no puede evitarse porque se da en cualquier momento (familia, escuela, trabajo, etc.) a lo largo de la vida.

No obstante los hombres sienten algunas causas de estrés dentro de la organización como el tipo de ocupación, condiciones ambientales, conflictos personales, así como una ineficaz dirección, supervisión o gerencia. Lo que concuerda con una fuente de estrés que propone Benjamín (2002), las laborales, que tiene que ver con dinero limitado, jefes exigentes, mala comunicación, fricciones personales, cargas excesivas de trabajo, entre otras. Esto también coincide con lo que D’Alessandro (2006) denomina como fuente de estrés, a las situaciones organizacionales, que incluyen la inadecuada supervisión, falta de seguridad laboral, falta de promociones, y/o algunas políticas que pueden ser percibidas como rígidas para el trabajador. Tiene que ver con el liderazgo inadecuado ya que según Sloan y Cooper (1978, en Martínez, 2004), se asocia con la mala utilización de las habilidades del trabajador, mal delegación de responsabilidades, relaciones laborales ambivalentes, manipulación o coacción del

trabajador, motivación deficiente, falta de capacitación, ausencia de incentivos, remuneraciones no equitativas y promociones laborales no aleatorias o carentes. Situación que se refleja en esta muestra, debido a que tanto mujeres como hombres viven como escaso el apoyo brindado por parte de las figuras de autoridad además de reportar que los jefes no hacen acciones o situaciones que contribuyan a la creación de un clima organizacional agradable.

Aunque en la prueba de estrés los empleados no reportaron tener algún nivel alto de éste, debido a que dicha variable fue reprimida, se identificaron varias fuentes de estrés laboral, que sobresalieron en la evaluación del clima organizacional y una de ellas concuerda con lo que menciona D'Alessandro (2006) con respecto a la Ambigüedad de Roles, debido a que cuando se experimenta esta ambigüedad en el trabajo se provoca ansiedad, baja insatisfacción laboral, la motivación del trabajo disminuye; observándose un desajuste emocional porque existe una inadecuada información del trabajador sobre su rol laboral.

Esto lleva a pensar en otro factor estresante dentro de la empresa, que Sloan y Cooper (1978, en Martínez, 2004) etiquetan como promoción, ya que la organización dificulta o no ofrece canales claros a las expectativas del trabajador, que pueda llevarlo a ascender en la escala jerárquica, debido a que los trabajadores mostraron que el grado en que se conocen las expectativas de las tareas diarias a realizar no son claras, concisas y precisas.

Otra fuente de estrés identificada es el contexto físico, que es un aspecto que aqueja o incomoda principalmente a las mujeres que componen a esta muestra, ya que ellas no se sienten a gusto en su lugar trabajo ya que no les parece agradable y confortable; Sloan y Cooper (1978, en Martínez, 2004), mencionan que esta es una parte importante ya que el contexto físico en donde se desenvuelve un individuo molesta, dificulta e imposibilita la correcta ejecución del trabajo si este no es agradable o confortable.

Un foco importante que también destacó es el de las características temporales del trabajo y su velocidad, como lo marcan Sloan y Cooper (1978, en Martínez, 2004), ya que las mujeres de esta muestra son quienes más perciben la presión para trabajar y sienten que la urgencia para culminar las tareas laborales encomendadas domina el clima organizacional, lo que da a notar que la exigencia continua para completar dichas tareas se enmarca en un tiempo determinado. Sin embargo, cabe resaltar que en esta situación tienen una parte importante los rasgos de personalidad que posea cada individuo debido a que tal vez algunos trabajadores prefieran llevar un ritmo de trabajo más elevado, soportando más carga de trabajo, finalizar sus tareas en tiempo limitado, etc., como también puede depender del tipo de empleo, de la flexibilidad y organización de las tareas asignadas, entre otras.

El nivel ocupacional es otra fuente de estrés que resalta en esta muestra, debido a que este elemento como mencionan Sloan y Cooper (1978, en Martínez, 2004), abarca factores como la naturaleza de las tareas a realizar, cuales corresponden y

cuales no, los roles que se desempeñan, el ajuste de las capacidades del trabajador, la carrera profesional, ambigüedad, falta de claridad y transparencia, así como la información insuficiente transmitida y poco clara de los jefes hacia los empleados; situación que vemos enmarcada y de manera clara en esta investigación debido a que tanto hombres como mujeres revelaron que son casi nulas las indicaciones que se les dan para realizar su trabajo y tampoco se les explica con claridad las reglas o planes de trabajo a seguir.

Otro punto de estrés es la falta de participación, donde Sloan y Cooper (1978, en Martínez, 2004), en sus investigaciones encontraron esta fuente de estrés, y que de igual manera tanto hombres como mujeres de esta muestra manifestaron, debido a que ocasionalmente se les alienta para ser autosuficientes dentro de la empresa o en sus responsabilidades laborales, es decir, que la realización de estas tareas tienen que pasar por una revisión constante por parte de los jefes; en general son los hombres quienes más notan el nulo apoyo que se les brinda para participar dentro de la organización y el poco ánimo para tomar iniciativas propias en el lugar de trabajo. Esto quiere decir, que la empresa restringe o no facilita la iniciativa, la toma de decisiones, la consulta de los trabajadores tanto en temas relativos hacia su propia tarea como en otros aspectos del ámbito laboral.

Un punto rojo más es el de las relaciones sociales en el trabajo y el ajuste de la persona al ambiente laboral como lo refieren Sloan y Cooper (1978, en Martínez 2004) y Benjamín (2002), donde el apoyo social y las relaciones sociales proporcionan recursos para adaptarse a las situaciones estresantes ya que se generan lazos emocionales y fomentan habilidades para afrontar el estrés que a la vez dependen de la propia persona, relaciones que se pueden dar tanto con superiores, con subordinados y con compañeros del mismo nivel jerárquico. Sin embargo los resultados de la muestra fueron opuestos a esto, ya que los empleados expresaron que las relaciones interpresonales que se establecen dentro de la organización son poco agradables y amigables, lo que ocasiona que no se colaboren y se ayuden entre si. Las mujeres son quienes más hostiles perciben las relaciones que se establecen con sus compañeros.

Otro punto de alerta que se encontró es la repetitividad como lo denominan Sloan y Cooper (1978, en Martínez 2004), porque no existe variedad de las tareas a realizar, debido a que el grado de innovación, variedad y cambios positivos dentro de la empresa son casi nulos, ya que a los empleados les gustaría que se efectuaran nuevos enfoques dentro de la empresa y planes de trabajo que les beneficien, debido a la monotonía y/o rutinas son repetidas en ciclos de muy poco tiempo.

Por último se tiene que la estructura de la organización, su clima organizacional y los cambios que se dan en la misma en cualquier ámbito, que como refieren Sloan y Cooper (1978, en Martínez, 2004), influyen mucho en el trabajador ya que le surge la necesidad de realizar un gran esfuerzo adaptativo que no es facilitado por la empresa, que va ocasionando inseguridad en el trabajo, debido a la incertidumbre acerca del futuro en el puesto de trabajo, hacia un probable despido.

Entrando más al terreno del clima organizacional, se tiene que el clima que se encuentra representado en esta muestra es “prejudicial” (Guillen, 1999), debido a que las percepciones de los individuos manifiestan un desequilibrio entre sus necesidades, la estructura y los procedimientos del sistema del trabajo.

Y al mismo tiempo se está regida por un *clima organizacional de tipo Autócrata*, como lo etiquetan Campbell, Dunnette, Lawler y Weick (citado en Frank y Conte, 2004), en el cual se observa que la forma en que la organización trata a sus miembros es dejándole poca participación y poca oportunidad de responsabilidad individual o toma de decisiones.

Por lo que es un *clima organizacional orientado hacia el poder*, como lo identifican Brown y Morberg (1983), debido a que quienes toman las decisiones tienen la jerarquía necesaria para determinar las condiciones del trabajo, así que el bienestar de los subordinados depende mucho de los deseos y caprichos de los superiores. Es decir, que la estructura está determinada e impuesta por el poder que tiene una persona en su posición ocupada (Cambell, 1970, en Guillen, 2000), por lo que los objetivos y los sistemas de trabajo son establecidos por los directivos.

Frunham (2001), indica que uno de los factores que originan este tipo de clima es la *Administración*, que es la estructura organizacional y los modelos de liderazgo, quienes toman las decisiones, los objetivos de trabajo, porque las líneas de autoridad son los únicos quienes determinan las condiciones trabajo como decían Brown y Morberg (1983), por lo que la opinión y participación de los subordinados se queda de lado.

Las recompensas que se dan con el tipo de clima que se describe, se otorgan solo por la importancia o grado de responsabilidad asignada a una posición, es decir, que solo las personas con niveles altos son los que reciben las recompensas más altas en comparación a las recompensas que se dan a los niveles operativos de la organización. El criterio para dar ese estímulo o remuneración como lo mencionan Brown y Morberg (1983), es por la importancia o grado de responsabilidad asignada de acuerdo a la posición jerárquica, antigüedad, etc. Es por ello que los trabajadores se muestran inconformes porque no se les incentiva ni de forma económica ni de manera motivacional.

En general, la muestra refirió tener un tipo de afrontamiento “eficaz” denominado así por Kahn (1964, citado en Lazarus y Folkman), hacia los estresores personales o de tipo social ya que el tener apoyo social, personal ayuda a tolerar, minimizar, aceptar e incluso ignorar aquello que no se puede dominar y por tanto le da un confort físico y psicológico al individuo. Esto hace que los individuos tengan autoconfianza y puedan manejar y controlar cualquier evento de la vida.

En esta muestra el tipo de afrontamiento que relata en el ámbito laboral, es un “afrontamiento centrado a las emociones” (Lazarus, 1991), debido a que todo pareciera indicar que los empleados tratan de conservar la esperanza y el optimismo, para negar un evento real, como lo menciona Acosta (2001), para no

aceptar lo peor como un despido. También se observa que se está haciendo uso de mecanismos de defensa como el escape-evitación, represión, evasión, formación reactiva, intelectualización, entre otros; Viallant (en Lazarus, 1991) llama a estos como mecanismos neuróticos que se dan ante el estrés.

Sin embargo no hay que olvidar lo que nos dice Lazarus (1991), a la hora de responder al estrés las diferencias individuales se hacen presentes por lo que algunos responderán mejor al estrés que otros, ya que cada individuo tiene su propio estilo de afrontamiento.

CONCLUSIONES

Hay factores que juegan un papel trascendental y continuo en la determinación de la forma y funcionamiento de la conducta en el ser humano, como el medio físico y cultural, donde el proceso de ajuste y de aprendizaje hace su aparición principal en ello, debido a que se nace dentro de una sociedad que impone una cultura, junto con una serie de demandas y presiones, que al mismo tiempo prescribe las soluciones aceptables, condicionando y delimitando la conducta.

Sin embargo, la sociedad ha ido cambiando y evolucionando, por lo que ahora la gente se tiene que adaptar en todo momento y de manera constante. Esta investigación tiene un pequeño reflejo de este actual proceso, debido a que como se ha mencionado a lo largo del apartado, la permanencia de los trabajadores en las empresas es baja (de 1 a 6 años), cuando antes era sabido que un empleado duraba en su puesto de trabajo más de dicho tiempo. Esto se reafirma con lo menciona Pedrero (2006), el cual alude que en investigaciones de la AON consulting (firma de consultoría), se revela que hacer antigüedad es cada vez menos frecuente y que actualmente al año 12 de cada 100 empleados son reemplazados como consecuencia de mejores alternativas laborales, ya que genera altos costos para la empresa.

Otro dato como éste, es el de los dependientes económicos, respecto a que las familias son cada vez más pequeñas, debido a que socialmente y culturalmente se esta dando un cambio por razones políticas, sociales o económicas.

Los resultados de esta investigación indican que una consecuencia grave del estrés, que incluso se puede generalizar, es el efecto que se tienen en la personalidad y en la organización. En la *personalidad* se observa ansiedad, agresión, apatía, aburrimiento, depresión, fatiga, frustración, culpabilidad, vergüenza, irritabilidad, mal humor, tensión, sentimiento de amenaza, nerviosismo y soledad que por supuesto repercuten en una baja autoestima.

Con respecto a la *organización*, se advierte un mal clima organizacional, pobres relaciones interpersonales dentro de la empresa, aumenta el ausentismo y baja la productividad, se eleva la rotación del personal y el índice de accidentes, por tanto hay un antagonismo e insatisfacción en el trabajo.

Con estos dos puntos podemos inferir que el estrés es un factor multifactorial y psicosocial, esto es, que lo integran diversos factores y que al mismo tiempo depende de la valoración de una persona y sus características individuales, de las apreciaciones de su entorno físico, en determinada situación de daño, amenaza o desafío, etc. Por tanto, es una combinación de pensamientos, ambiente y de respuestas físicas, ya que están en una constante interacción.

En lo que respecta a la personalidad, en esta muestra, se identificó que los trabajadores presentan conductas de aceptación y conductas de negación. Donde las primeras conducen a las personas a una participación, actuación y/o búsqueda

de aceptación, por lo que muchas veces son defensivas y evasivas, para no involucrarse emocionalmente y con ello mantener una imagen favorable de sí mismos.

Así los trabajadores denotan aceptación y búsqueda de apoyo de sus superiores, priorizan el trabajo para no tener que reponerlo con horas extra, pero también van en busca del compañerismo y altruismo entre ellos mismos y con esto abrir un canal de comunicación efectiva.

Las segundas, conductas de negación, llevan a las personas a negar que exista alguna problemática como en el caso del estrés, aceptar más responsabilidades y trabajo del que se puede hacer, así como el evitar discutir los problemas (Hindle 1998).

De esta manera los trabajadores desarrollan un comportamiento inadecuado que los lleva a ser evasivos, rebeldes, con actitud inhibidora y hasta cierto punto agresivos y negligentes (Benjamín 2002).

Esto da como resultado que los verdaderos problemas no se resuelvan, debido a que los empleados pierden objetividad y realismo en su diaria convivencia. Al estar más concentrados en actitudes defensivas que están ligadas con la falta de relaciones interpersonales armónicas, aislamiento social, falta de apoyo de sus jefes, falta de reconocimiento y falta de valoración de las tareas hechas cuando éstas han requerido de un esfuerzo excepcional, también deterioro de la comunicación, falta de productividad y calidad. Conductas que no solo son problemáticas y estresantes, sino que también deterioran el clima organizacional.

Por tanto, para mejorar el clima organizacional es importante concentrar atención en las siguientes fuentes o causas de estrés:

1. Características físicas del trabajo
 - * Contexto físico
2. Características temporales del trabajo y su velocidad
3. Nivel ocupacional
 - * Ambigüedad de rol
 - * Repetitividad
 - * Promoción
 - * Falta de participación
 - * Dirección
4. Relaciones sociales en el trabajo y ajuste de la persona a su ambiente laboral
 - * Relaciones personales
 - * Apoyo entre colegas
5. Estructura de la organización y su clima laboral
 - * Cambios en la organización
 - * Inseguridad en el trabajo

Dicha muestra, manifestó tener un clima organizacional de tipo autoritario y orientado hacia el poder, generando en los trabajadores, estados de personalidad como angustia, inseguridad, hostilidad, apatía, fatiga, baja autoestima, estrés, etc., reflejado en un mal clima organizacional carente de relaciones interpersonales, falta de colaboración, asilamiento social, nulo apoyo de los superiores, fallos en la comunicación directa, falta de reconocimiento y valoración de las tareas realizadas, pero que sobretodo ha requerido un esfuerzo especial, etc.

Para poder identificar este tipo de factores, es menester del Psicólogo Laboral, detectar, evaluar, atender, facilitar soluciones, proponer estrategias e implementar programas para mediar un equilibrio del recurso humano entre su vida personal y su vida laboral.

El Psicólogo tiene que desarrollar habilidades para poder dar una coordinación y equilibrio no solo al individuo mismo, sino a la organización, debido a que dentro de ella se dan diversos climas laborales, por las relaciones interpersonales de los superiores-superiores, superiores-subalternos, variación de un puesto y función con otro, de un departamento con otro; marcado por las diferencias individuales de los trabajadores y de la estructura de la organización. Puesto que en su conjunto las diferencias del personal, crean un perfil distinto y opuesto al perfil o estructura de la empresa, dando como resultado una incongruencia o disparidad entre las necesidades personales y profesionales de los trabajadores y con las de la organización.

Las ventajas de que un Psicólogo ponga atención y de soluciones a un mal clima organizacional, son benéficas, debido a que implanta una homeostasis entre el trabajador y la empresa, facilitando el canal de comunicación e información sobre las reacciones, disposiciones y valoraciones de los miembros en relación a las diversas variables que intervienen en una organización como puede ser la supervisión, tareas laborales, metodología, estructura, condiciones de trabajo, incentivación de la participación en las diversas actividades, confianza y respeto mutuo, por mencionar algunas.

Lo que nos posibilita emitir planes ante los cambios y dificultades, planificación y desarrollo de actuaciones que faciliten el desarrollo de la organización, determinando procesos de resolución de problemas, gestión adecuada de los miembros con relación a la satisfacción de las necesidades y expectativas, involucramiento e incremento de la participación del personal en la organización, reducción de la rotación y ausentismo del trabajador, lo que puede aminorar el número de accidentes, grados de desperdicio y gastos, elevación de la producción y reducción de defectos en la producción, evitar robos por parte de los mismos empleados, etc.

Y con ello, la generación de un cambio de actitud de los trabajadores, ya que al sentirse satisfechos y en confort con su lugar de trabajo, pueden llegar a ser más eficientes y fructíferos, así mismo, elevarán su moral como trabajador, reforzando su autoestima como persona, dándole un sentido de reconocimiento, pertenecía y

seguridad dentro de la empresa, así como la motivación necesaria para ser productivo.

Por último, y no por se lo menos importante, si no porque de forma resumida y después de analizar el contexto, se pretende dar respuesta a las preguntas de investigación, para comprenderlas mejor:

Ψ ¿Qué factores de la empresa afectan el clima organizacional y generan estrés?

- ✓ Que los empleados no se muestran amables, cordiales y cooperativos entre ellos mismos, cuando se tiene que realizar alguna actividad grupal, cuando se trata de apoyar a un empleado en particular o a un área en específico.
- ✓ La poca motivación y el casi nulo apoyo, que los jefes les brindan a sus empleados.
- ✓ Que no se les anime o se les motive para ser autosuficientes, es decir que no les den participación ni los incluyan en la toma de decisiones, de algún asunto que los atañe.
- ✓ Que los jefes coarten a los empleados de tomar iniciativas propias en actividades dentro de la empresa o de su misma área de trabajo.
- ✓ El que las líneas jerárquicas no hacen acciones, actitudes o situaciones que favorezcan para crear un buen clima organizacional dentro de la empresa.
- ✓ La urgencia con que se les piden las tareas delegadas o el apresuramiento que se les marca para trabajar, lo vivencian como una forma de presión dentro del ámbito laboral y por supuesto cuando se presenta esta situación en particular, llega a dominar el clima organizacional.
- ✓ La falta de claridad en las indicaciones para ejecutar las tareas laborales.
- ✓ La manera de dar y recibir instrucciones en la empresa para realizar alguna labor.
- ✓ El grado en que se conocen las expectativas de las tareas diarias a realizar no son claras, concisas y precisas.
- ✓ Las reglas o planes de trabajo, no se expresan de manera correcta y por tanto no han sido favorables para su cumplimiento y seguimiento.

- ✓ La demanda de innovación por parte del personal; de cambiar los procedimientos de trabajo o implementación de nuevos enfoques dentro de la empresa, etc.
- ✓ La percepción de los empleados, de que el ambiente físico también es un aspecto importante, ya que ellos se desenvuelven la mayor parte del día ahí dentro y no se sienten a gusto si este lugar no les parece confortable, ya que reportaban que los colores y la falta de ventilación les molestaba, repercutiendo esto en la motivación para realizar su trabajo.
- ✓ La presencia de un *clima Organizacional Autócrata y orientado hacia el poder*, repercute en que al empleado se le da poca oportunidad de responsabilidad individual, participación y limitada toma de decisiones, debido a que la estructura está determinada e impuesta por el poder que tiene una persona en su posición ocupada, esto a su vez va restringiendo que los empleados de niveles inferiores puedan ascender a puestos de mayor nivel.
- ✓ En cuanto a las recompensas que se dan en el tipo de clima que se mencionó, éstas se otorgan solo por la importancia o grado de responsabilidad asignado a una posición, es decir, que solo las personas con niveles altos, de cargos con gran responsabilidad, reciben las recompensas más altas en comparación a las recompensas que se dan dentro de la organización (Campbell 1970, citado en Guillen, 2000).
- ✓ Tipo de clima centrado en la *Administración*: quienes toman las decisiones y plantean los objetivos de trabajo, son aquellos que tienen la jerarquía suficiente para determinar las condiciones del trabajo; por lo que las decisiones que son tomadas por sus jefes van en contra del beneficio de sus subordinados, excusándose en que no hay recursos para mejorar su situación laboral, por lo que el bienestar de los subordinados depende de sus superiores.

Ψ ¿Qué rasgos de personalidad determinan una respuesta positiva o negativa al estrés y cómo estos rasgos impactan en el clima organizacional de una empresa?

RASGO DE PERSONALIDAD	RESPUESTA NEGATIVA	IMPACTO EN EL CLIMA ORGANIZACIONAL
Apático y en extremo reservado	Menos recepción de apoyo social.	Realización de trabajo de forma aislada
Hostilidad	Resentimiento interno y actitud de enfado	Poca cohesión e involucramiento de los empleados para ayudarse entre si.
Rigidez	Poca flexibilidad y esfuerzo adaptativo	No hay variedad y cambios en nuevos enfoques o procedimientos laborales
Fatiga	Cansancio y falta de energía	Ausencia de gusto para hacer lo que se debe hacer, descenso de rendimiento intelectual, etc.

RASGO DE PERSONALIDAD	RESPUESTA POSITIVA	IMPACTO EN EL CLIMA ORGANIZACIONAL
Disposición	Iniciativa	Implicación y preocupación por realizar las actividades laborales óptimamente
Sociabilidad	Disposición para entablar amistades	Relaciones interpersonales favorables dentro de la empresa
Facilidad de entablar relaciones interpersonales	Acercamiento a las personas emitiendo mayor comunicación entre ellas	Trabajo en equipo y colaboración
Alta concentración	Realización de tareas laborales con precaución	Trabajo ejecutado a tiempo con mayor calidad
Capacidad de organización y planeación	Establecimiento de periodos de terminaciones de tareas laborales	Eficiencia y trabajo armónico
Responsabilidad	Compromiso	Culminación de la tareas laborales
Estabilidad emocional	Seguridad	Confort físico y psicológico
Capacidad de Autoconfianza	Deseo de participación, buenas estrategias de afrontamiento	Disposición y habilidad para controlar cualquier evento del trabajo y en la vida cotidiana.

II. LIMITACIONES Y SUGERENCIAS

En éste capítulo se abordarán dos tipos de limitaciones: las limitaciones metodológicas y las limitaciones u obstáculos de la organización; debido al desconocimiento que se tenía de las problemáticas que presentaba la empresa, donde se llevó a dicha investigación.

Limitaciones metodológicas

- Al mencionar la palabra “aplicación” de exámenes psicométricos dentro de este grupo de empleados, para ellos fue como sinónimo de tener que abrirse, dejar ver lo que ocurría dentro de ellos y de la empresa y por tanto jugar con su permanencia en su puesto de trabajo, debido a que era una población llena de miedos e inseguridades, que por temor a perder su empleo se mostraron represivos con posturas reservadas y defensivas, resistentes a mencionar algo que les perjudicara de alguna manera. Esto llevó a buscar sinónimos que nos les asustaran para que accedieran con más facilidad a las aplicaciones (al final se usó la palabra “evaluación” en vez de aplicación).
- A la hora de aplicar las pruebas, en los empleados surgieron ideas distorsionadas y paranoides, las cuales generaron sensación de incomodidad, ya que se hacían comentarios sobre que la examinadora ventilaba información de cada uno de ellos a sus jefes, creando con ello un ambiente hostil y actitud defensiva con la examinadora.
- A los empleados se les creó una falsa expectativa desde un inicio de las evaluaciones, debido a que se les manejó como que era un “proyecto” que traería un beneficio y mejoramiento tanto para ellos como para la empresa; y en realidad esto no fue así ya que no se llevó a cabo ningún cambio benéfico.
- La falta de flexibilidad de los empleados para participar dentro de dicha investigación, se debió que esto de las aplicaciones, era más una obligación que se les imponía, que las ganas de participar que ellos poseían.
- A pesar de que el gerente de Recursos Humanos asignó horarios y grupos para cada área, los jefes no facilitaban la asistencia de sus subordinados, por el supuesto exceso de trabajo. Lo que obstaculizaba el avance de las aplicaciones de la batería, en el periodo delimitado por el gerente, lo que desorganizó los grupos asignados y tiempos determinados
- El no correlacionar ciertos datos sociodemográficos con algunas variables de las hipótesis, como la jerarquía o tipo de puesto con el apoyo o la antigüedad con la innovación, por dar un ejemplo; pudo ser de gran utilidad, debido a que tal vez se encontrarían algunos aspectos importantes o sobresalientes, que ampliaran y complementarían dicha investigación.

- El aplicar una batería grande (2 de personalidad, 1 de estrés y 1 de clima organizacional), generó malestar, formando cansancio, apatía y debilitamiento en los trabajadores participantes, debido a que se aplicaron en poco tiempo y de forma consecutiva; en 11 días laborales.
- Cada persona es distinta e individual y esto se refleja en la forma de pensar, percibir, sentir y en el tipo de afrontamiento que cada uno emite. En este caso predominó la resistencia, negación, la inseguridad y miedo de perder el empleo, lo que enmascaraba la real situación de los empleados, ya que se vio reflejado de forma inconsistente y variable en los resultados obtenidos en cada prueba aplicada.

Limitaciones correspondientes a la organización

Como se mencionó en el capítulo de Análisis de Resultados, por problemáticas suscitadas en la organización, antes y durante la investigación, fue muy difícil que asistiera la totalidad de la población. A continuación se enlistan tales dificultades:

- Los empleados estaban enojados porque hacía 6 años no se les niveló el sueldo, les suprimieron bonos e incentivos como (premios de puntualidad o vales de despensa), por tal motivo estaban cansados de creer en sus jefes, ya que estos los chantajeaban para que participaran en tales o cuales actividades, para poder darles un incentivo económico y al final de cuentas se quedaban esperando. Lo generaba más resistencia y pocas ganas de apoyar a la empresa.
- El que en un año y medio se hayan dado 5 cambios de administración y de dirección, esto les ocasionaba inquietudes e inestabilidad, por lo que les requería un esfuerzo para adaptarse a los nuevos procedimientos establecidos; tal situación les irrumpía tiempo para realizar sus tareas laborales y por tanto no querían asistir a las sesiones de aplicación.
- La extrañeza de que se les propusieran propuestas o proyectos para su mejoría y que no se llevaran a la realidad, generó en los participantes hostilidad, apatía y poca apertura para participar en algún cambio que en verdad les beneficiara, como en este caso se vio reflejado en la resistencia para participar en este proyecto.
- No solo la apatía les llevaba a no participar en actividades que la empresa emprendía, sino que también se reflejaba en la poca interacción entre los trabajadores, es decir, que se mantenían tan concentrados en sus actividades que dejaban ver las divisiones, rivalidad, la poca convivencia y apoyo de una área con otra.
- El enojo de los empleados por tener que cubrir siempre tiempo extra antes o después de la jornada laboral, para terminar el trabajo acumulado ó bien tener

que asistir algunos fines de semana a laborar, donde el cooperar con las aplicaciones de los test, implicaba un doble esfuerzo y por tanto se generaba más presión y negativas para la participación.

- Los trabajadores tenían un sentir de inseguridad y preocupación por perder el empleo si se abrían por completo a los test, debido a que sentían temor de que si se daba a notar su nombre o algún dato que los comprometiera, se tomaría alguna represalia contra el.
- La tensión y frustración acumuladas también fue un obstáculo muy fuerte, debido a que nunca les daban un espacio para desahogarse y mostrar sus inconformidades, carencias, preocupaciones o necesidades, por lo que vieron al tiempo de aplicación como el momento de expresar sus quejas, sin poder avanzar en la aplicación de los instrumentos, perdiendo tiempo.

Debido a estas situaciones y características de la muestra, solo el 88% de ella asistió a las aplicaciones ya que fue imposible persuadir al 12% restante, para que asistieran a la evaluación, la misma resistencia y enojo con la empresa, los llevaban a poner excusas como el tener mucho trabajo, que estaban en cierre, el mostrar su desacuerdo a que se realizara un intento de cambiar el clima organizacional, ya que según ellos no servía de nada y mucho menos que todo estuviera dirigido por una “niña” recién egresada. Por lo que no se observó ningún compromiso y seriedad a la hora de contestar los instrumentos.

A pesar de que se les buscaba un horario cómodo y de que se les daba a escoger un día para que colaboraran con las evaluaciones, no asistían. Esto no solo pasaba esto con el 12% de la población no evaluada, sino que el persuadir a los trabajadores asistentes fue difícil, ya que se les tuvo que escuchar sus quejas, además de sensibilizarlos para facilitar su asistencia y participación.

Tales situaciones se consideran limitantes para esta investigación, debido a que estos obstáculos dificultaron la obtención de resultados más ricos, profundos y objetivos, que permitieran observar lo que realmente estaba pasando con la personalidad, el estrés y el clima organizacional de esta muestra en específico.

SUGERENCIAS

Para la facilitación de las aplicaciones con poblaciones resistentes y poco flexibles (como lo fue en este caso en particular), se sugiere lo siguiente:

- ✓ No engañar a los trabajadores diciéndoles que cualquier cosa que se haga dentro de la empresa tiene que ver con un beneficio para ellos en cuanto al mejoramiento y confort dentro de la empresa, si no explicarles lo que realmente sucede, el porque se van a hacer tales o cuales cosas. Sin condicionarlos de que si participan obtendrán algo monetario a cambio.
- ✓ La aplicación de las pruebas deben ser más espaciadas, para no fomentar incomodidad, cansancio y resistencia entre los participantes y más si se aplica una batería amplia.
- ✓ Preferentemente las aplicaciones deberían ser fuera de las horas de trabajo, ya que aunque se les asigne el tiempo dentro de la jornada laboral, siempre existe el pretexto de no asistir.
- ✓ Aplicar las pruebas a distintas organizaciones para hacer una comparación entre distintas poblaciones o giros de empresas.
- ✓ Correlacionar otro tipo de factores o variables como la edad, escolaridad, antigüedad, tipo de puesto, jerarquía, horas de trabajo, liderazgo, entre otras, con las variables: personalidad, estrés y/o clima laboral.
- ✓ Probar con otra prueba de personalidad debido a que por medio de la X^2 el Inventario de Thurstone, no resultó muy adecuada para esta investigación, debido a los datos inconsistentes que arrojó.
- ✓ Sensibilizar a los jefes para que estos les otorguen los permisos a cada trabajador o para que simplemente prediquen con el ejemplo de asistir a lo convenido sin poner resistencias o excusas.
- ✓ De la misma forma sensibilizar a los trabajadores (participantes) para fomentar su cooperación durante las aplicaciones.
- ✓ Fomentar comunicación directa y efectiva entre las figuras jerárquicas y los empleados.
- ✓ Promover la ayuda o apoyo de los jefes hacia sus subordinados dentro del trabajo, ya que esto facilitaría el trabajo en equipo o la sustitución del algún trabajador en cualquier momento para sacar adelante el trabajo indicado.
- ✓ Mejorar las relaciones interpersonales entre los trabajadores, lo que facilitaría la colaboración.

- ✓ Que se empleen medidas o acciones realmente ajustadas a las necesidades de los trabajadores, planeadas y pensadas en el perfil de la empresa y de los trabajadores. Ya que de esto depende, el que los empleados se sientan a gusto dentro de la empresa y de que realmente los cambios que se realicen sean benéficos, viéndose reflejados en la productividad de la empresa y el confort de los trabajadores.

REFERENCIAS

- Acosta, J. (2001). La conducta proambiental desde el modelo transaccional de estrés, propuesta de taller "Reciclemos papel". Tesis de Licenciatura en Psicología UNAM.
- Arroba, T. (1990). Como manejar presión en el trabajo. México: McGrawHill.
- Allport, G. (1961). Psicología de la personalidad. Argentina: Paidós.
- Bartley, A. (2006). Correlates of occupational burnout in counselor educators, Tesis de doctorado de Psicología en Oregon State University.
- Bensabat, S. y Selye H. (1994). Stres Grandes especialistas responden. París: Edit. Mensajero-Aldecosa. 3ª edición.
- Boyd, L. (2006). Core-Self evaluations as a moderator of the job stress-burnout relationship, Tesis de doctorado de Psicología en Alliant International University. Los Angeles.
- Buendía, J. (1998). Estrés Laboral y Salud. Madrid España: Biblioteca Nueva.
- Buendía, J. (1999). Familia y Psicología de la Salud. Madrid España: Pirámides S.A.
- Brody, N. (1997). Investigación y teoría de la Personalidad. México: Manual Moderno.
- Brown, W. y Morberg D. (1983). Teoría de la organización y la administración, enfoque integral México: Limusa.
- Brunet, L. (1987). El clima de trabajo en las organizaciones. México: Edit. Trillas.
- Cattell, R. (1972). El Análisis Científico de la Personalidad. Barcelona: Fontanella.
- Cervantes, J (2004). Estrés en un grupo de empleados y desempleados. Tesis de Licenciatura en Psicología UNAM.
- Chiavenato, I. (2000), Administración de recursos humanos. Colombia: McGrawHill Interamericana.
- Cloninger, S. (2002). Teorías de la personalidad. México: Pearson, Prentice Hall. 3ª edición.
- Cruz, C. (2001). Estrés es entenderlo y manejarlo. México: Alfaomega.
- Cueli, J. (1995). Teorías de la Personalidad. México: Trillas.

- D'Adamo, M. (2006). Is it all in vein?, The relationship between blood type and personality characteristics according to the Cattell 16PF profile, Tesis de Doctorado de Psicología, en Capella University.
- D'Alessandro, J. (2006). An association between personality and burnout: A comparison between the MBI and the NOE-FFI among elementary school teachers. Tesis de Doctorado de Psicología, en University of Hartford.
- Davis y cols. (1999). Comportamiento humano en el trabajo. México: McGrawHill. 10ª edición.
- Davis, M. (1985). Técnicas de Autoridad Emocional. Barcelona: Martínez-Roca.
- Davis, T. (2006). Effects of stress, coping style, and confidence on basic combat training performance, discipline, and attrition. Tesis de Doctorado de Psicología, en Virginia Polytechnic Institute and State University.
- Dicaprio, N. (1989). Teorías de la personalidad. México: McGrawHill.
- Dicaprio, N. (1990). Teorías de la personalidad. México: McGrawHill. 2ª edición.
- Domínguez, B. (2002). Manual para el taller Teórico-Practico de manejo de estrés. México: Plaza y Valdez.
- English, H. (1977). Diccionario de Psicología y Socioanálisis. Buenos Aires: Paidós.
- Fontana D. (1992). Control de estrés. México: Manual Moderno.
- Furnham, A. (2001). Psicología de la organización: El comportamiento del individuo en las organizaciones. México: Oxford.
- Frank y Conte, J. (2004). Psicología industrial: Introducción a la psicología industrial y organizacional. México: McGrawHill.
- García, V. y cols. (2001). Clima laboral una herramienta de trabajo social en la empresa Autofinanciamiento Total S. A, de C. V. Tesis de Licenciatura en Trabajo Social, UNAM.
- Guillen, C. (1999). Psicología del trabajo para relaciones laborales. España: McGrawHill.
- Guillen, C. (2000). Psicología del trabajo para relaciones laborales. España: McGrawHill.

- Hathaway y Mckinley, E. (1995). Trad. Emilia Licio. Inventario Multifásico de la Personalidad de Minesota. México: Manual Moderno.
- Hernández, S. y cols. (1998). Metodología de la investigación. México: McGraw-Hill. 2ª edición.
- Hindle, T. (1998). El estrés bajo mínimos. Barcelona: Grijalbo.
- Howard, E. (2000). Psicología de la Personalidad. Madrid: Prentice Hall.
- Ivanevich y Matterson M. (1989). El estrés y el trabajo: una perspectiva gerencial. México: Trillas. 2ª edición.
- Jonson y Kuby, P (2003). Estadística elemental; Lo esencial. México: Thomson. 3ª edición.
- Kolb, L. (1976). Psiquiatría clínica moderna. México: Prensa médica mexicana.
- Kretschmer, E. (1967). Constitución y carácter. Barcelona: Labor.
- Landy y Conte, J. (2004). Psicología Industrial: Introducción a la psicología industrial y organizacional. México: McGrawHill
- Lazarus, R. (2000). Estrés y Emoción: Manejo de implicaciones en nuestra Salud, España: Descleé De Broker.
- Lazarus, R. (1991). Estrés y Procesos Cognitivos. México: Martínez Roca.
- Lazarus y Folkman, S. (1986). Estrés y Procesos Cognitivos. Barcelona: Martínez Roca.
- Lee-Baggley, D. (2006). Stable, situational and interpersonal influences in stress and coping; A daily process study. Tesis de Doctorado de Psicología, en The University of British Columbia, Canadá.
- Mackey, M. (1985). Técnicas Cognitivas para el Tratamiento del estrés. Barcelona: Martínez Roca.
- Martínez, J. (2004). Estrés Laboral: Guía para empresarios y empleados. Madrid: Prentice Hall.
- Meichenbaum, D. (1988). Manual de Inoculación del estrés. México: Martínez Roca.
- Mendoza, V. (2001). Niveles de estrés en trabajadores de Organización de transportes. Tesis de Licenciatura en Psicología UNAM.

- Moos, R. y cols. (1982). Escalas de Clima Social: Familia, Trabajo, Instituciones Penitenciarias y Centros Escolares. Madrid: TAE. 3ª edición.
- Muchinsky, P. (2002). Psicología aplicada al trabajo: Una introducción a la psicología organizacional. México: Thomson Learning.
- Nerderlander, L. (2006). Creativity and posttraumatic stress disorder in survivors of the September 11th, 2001, attack on the World Trade Center. Tesis de Doctorado de Psicología, en Adelphi University, The Institute of Advanced Psychological Studies.
- Peiró, J. (1996). Tratado de la psicología del trabajo Vol. II Aspectos psicosociales del trabajo: México: Síntesis Psicológica.
- Peña, A. (2004). Presencia del patrón de conducta tipo A en el desenlace del infarto prematuro al miocardio. Tesis de Licenciatura en Psicología UNAM.
- Pittaluga, G. (1954). Temperamento, carácter y personalidad. México: Fondo de Cultura Económica.
- Rivera, O. (1987). Interpretación clínica y psicodinámica del MMPI. México: Diana.
- Rodríguez, G. (1998). Introducción a la psicología del trabajo en las organizaciones. Madrid-España: Pirámide.
- Rojas, A. (1998). La ansiedad. España: Vivir Mejor.
- Sheldon, W. (1972). Las variantes del Temperamento. Argentina: Paidós.
- Siegel, L. (1962). Psicología Industrial. México: Continental.
- Simula, A. (1979). Administración de Recursos Humanos en Empresas. México: Limusa.
- Tapia, A. (2003). Clima laboral en el personal de una empresa del ramo de servicios. Tesis de Licenciatura en Psicología UNAM.
- Thurstone, L. (2004), Inventario de Rasgos Temperamentales (IRT), México, edit. Manual Moderno
- Vázquez, L. (2001). Autoestima y estrés en mujeres dedicadas a la investigación científica en comparación con mujeres profesionistas y amas de casa. Tesis de Licenciatura en Psicología UNAM.

Von, D. (2006). The relationship between personality and stress in dreams. Tesis de Doctorado de Psicología Clínica, en Northcentral University.

Walter, C. (1920). La sabiduría del cuerpo. México: Seneca.

Warren, C. (1934). Diccionario de Psicología. México: Fondo de Cultura Económica

Referencias de Internet

Álvarez M, (2006). Personalidad, extraído en septiembre del 2006
<http://www.angelfire.com/ak/psicologia/personalidad.html>

Artículos de Prevención (2006). extraído en septiembre del 2006
<http://www.laprevencion.com/prevencion/b26/c1/d12/e3/index.html>

Artículos de Salud, (2006). extraído en septiembre del 2006
<http://www.latinsalud.com/articulos/00841.asp?ap=2>

Centro de formación en técnicas de evaluación psicológica (2006). Conclusiones acerca de la ansiedad y la angustia. Extraído en enero del 2007
<http://www.geocities.com/centrotecnicas/ansiedad.html>

Crónica, (2006). México, de los países con mayor estrés en el mundo. Extraído en septiembre del 2006
http://www.psiquiatria.com/noticias/estres/pacientes_y_familiares/3719/

Daza, F. (2006). El estrés: proceso de generación en el ámbito laboral análisis de la vigencia. Extraído en agosto del 2006 http://www.mtas.es/insht/ntp/ntp_318.htm

Definiciones en la web, extraído en septiembre del 2006
http://www.google.com.mx/search?hl=es&lr=&defl=es&q=define:Ambiente+Laboral&sa=X&oi=glossary_definition&ct=title

Díaz I. (2006). Estrés. Extraído en agosto del 2006
<http://www.monografias.com/trabajos16/calidad-de-vida/calidad-de-vida.shtml>

Educación Médica Continua (2006). Extraído en septiembre del 2006
<http://www.tusalud.com.mx/120701.htm>

García F. (2006). Ambiente Laboral. Extraído en septiembre del 2006
http://www.empleosprofesionales.com/Get_news.cfm?news_id=131

Gestiopolis, (2006). Clima Laboral. Extraído en septiembre del 2006
<http://www.gestiopolis.com/canales/derrhh/articulos/42/clima.htm>

Gutiérrez, T. (2006). Estrés Laboral. Extraído en octubre del 2007
http://www2.eluniversal.com.mx/pls/impreso/noticia.html?id_nota=142787&tabla=accion

Harding, Ch. (2006). Estrés laboral. Extraído en septiembre del 2006
<http://www.ergonomia.cl/bv/en0001.html>

Pedrero, F. (2006). Se intensifica el estrés laboral. Extraído en abril del 2008
<http://www.eluniversal.com.mx/finanzas/52460.html>

PsicologíaCientifica.com (2006). La personalidad. Extraído en septiembre del 2006
http://www.psicologia.com/articulos/ar-gonro01_1.htm

Psicología online (2006). Estrés. Extraído en septiembre del 2006
<http://www.psicologia-online.com/formacion/online/clinica/estres/estres.htm>

Psychoweb (2006). Trastorno de ansiedad generalizada. Extraído en febrero del 2007
http://www.psychoweb.roche.com.ar/pub/Ansiedad/ansiedad_gralizada.asp

ProQuest Digital Dissertations
<http://wwwlib.umi.com/dissertations/>

Morea, L. (1997). Estrés. Extraído en septiembre del 2006
<http://www.monografias.com/trabajos14/estres/estres.shtml>

Nogareda, S. (2006). Fisiología del estrés. Extraído en septiembre del 2006
http://www.mtas.es/insht/ntp/ntp_355.htm

Rubio, E. (2006). Reglas de oro de un buen clima laboral. Extraído el 22 de octubre del 2006
<http://w3.elmundo.es/sudinero/noticias/noti12.html>

Slipack, G. (2006), Estrés Laboral, extraído en septiembre del 2006
http://www.drwebsa.com.ar/aap/alcmeon/19/a19_03.htm

Ussher, J. (2007). Estrés en México. Extraído en noviembre del 2007
<http://www.cdc.gov/spanish/niosh/docs/99-101sp.html>

http://www.who.int/occupational_health/publications/newsletter/gohnet8spa.pdf

http://www.psiquiatria.com/noticias/estres/pacientes_y_familiares/3719/

APÉNDICE



ESCALA DE ESTRÉS

AVALADA POR LA FEDERACIÓN MUNDIAL DE SALUD MENTAL (WFMH)

SWS—SURVEY—forma GP^(C) (MÉXICO*)

(C) (copyright 1994, Rodolfo E. Gutiérrez & Robert F. Ostermann)

(PEA)

La finalidad de este cuestionario es establecer la relación entre factores personales, sociales y de trabajo. Es importante que usted conteste absolutamente todas las frases de una manera sincera. No hay respuestas ni correctas ni incorrectas. Los datos serán manejados en forma estrictamente confidencial. Agradecemos de antemano su valiosa cooperación. (Tiempo aproximado: 35 a 45 minutos).

Profesión u oficio: _____ Nombre _____
Puesto _____ Departamento: _____
Empresa _____ Folio _____

DATOS GENERALES

Favor de marcar con una "X" la letra que lo describa

- 1.- Mi sexo es: A) Masculino B) Femenino
- 2.- Mi edad es entre: A) 15-19 B) 20-29 C) 30-39 D) 40-49 E) 50-59 F) 60-69 G) 70-79 H) más de 80
- 3.- Soy: A) Soltero(a) B) Casado(a) C) Divorciado(a) D) Viudo(a) E) Unión libre
- 4.- Trabajo como: A) Obrero(a) B) Empleado(a) C) Vendedor(a) o comerciante D) Técnico E) Supervisor o Gerente F) Profesionalista G) Trabajador(a) y estudiante H) Otro
- 5.- Mi escolaridad es: A) Primaria B) Secundaria C) Técnico o Comercio D) Bachillerato E) Licenciatura F) Posgrado
- 6.- Dependientes (hijos, hermanos u otros): A) Ninguno B) 1 a 3 C) 4 a 6 D) 7 a 9 E) Más de 9
- 7.- Mi turno de trabajo es: A) Matutino B) Vespertino C) Nocturno D) Rotación de turnos E) Mixto
- 8.- Horas trabajadas a la semana: A) Menos de 20 hrs. B) 20-40 hrs. C) 41-60 hrs. D) 61-80 hrs. E) más de 80 hrs.
- 9.- Mi nivel económico es: A) Muy bajo B) Bajo C) Moderado D) Alto E) Muy alto

SWS—SURVEY

D: _____ S: _____ P: _____

Para contestar esta sección, se presenta una columna de letras, cada letra tiene un valor que va de:

A Nunca B Casi Nunca C Ocasionalmente D Frecuentemente E Muy Frecuentemente

EJEMPLO: Voy al cine A B C D E

Ahora, por favor lea con cuidado cada una de las frases siguientes. Marque en cada oración, con una "X", la opción que en general, mejor refleje su situación. Trabaje tan rápido como le sea posible.

SECCION I

	A	B	C	D	E
1.- Pienso que la gente que me rodea es agradable y considerada	A	B	C	D	E
2.- Disfruto fiestas y celebraciones.....	A	B	C	D	E
3.- Siento que las cosas que andan mal, a la larga mejoran	A	B	C	D	E
4.- Me impaciento conmigo mismo(a) y con los demás	A	B	C	D	E
5.- Sé que con mi trabajo contribuyo con algo valioso	A	B	C	D	E
6.- Tengo hábitos nerviosos (tics)	A	B	C	D	E
7.- Lo que se tiene que hacer en el trabajo tiene sentido	A	B	C	D	E
8.- Me es imposible ser lo que la gente espera de mí	A	B	C	D	E
9.- Siento que puedo manejar cualquier problema que se me presente	A	B	C	D	E
10.- Es fácil congeniar conmigo.....	A	B	C	D	E
11.- Oigo voces e imagino cosas inexistentes	A	B	C	D	E
12.- El trabajo me aleja de mi familia	A	B	C	D	E
13.- Sigo las costumbres y rutinas socialmente aceptadas	A	B	C	D	E
14.- Soy valiente y atrevido(a)	A	B	C	D	E
15.- Donde trabajo, mis errores podrían causar serios problemas	A	B	C	D	E
16.- Tan sólo hacer los trabajos rutinarios es un problema.....	A	B	C	D	E
17.- Me gustaría rendirme, pero no puedo	A	B	C	D	E
18.- Siento que ayudo a mejorar el mundo con mi trabajo	A	B	C	D	E
19.- Si tengo problemas, los compañeros de trabajo me ayudarán	A	B	C	D	E
20.- En mi trabajo me resulta confuso lo que debo hacer	A	B	C	D	E
21.- Sueño despierto(a), me pierdo en fantasías	A	B	C	D	E
22.- Mi trabajo se puede ajustar a mi vida familiar	A	B	C	D	E
23.- Encuentro muchas cosas interesantes que hacer	A	B	C	D	E
24.- La gente no está de acuerdo conmigo y me contradice	A	B	C	D	E
25.-Una de las cosas más importantes de mi vida es el trabajo	A	B	C	D	E

R.E. Gutiérrez. Fortín 38 Col. San Jerónimo, México, D.F. CP 10400 MÉXICO. Tels. (52-5) 568 6560, FAX (52-5) 568 6558, e-mail: rodolfo@servidor.unam.mx
R.F. Ostermann. 34 Farview Avenue South Paramus, New Jersey 07652 U.S.A. Tels. (201) 843 2673, (201)843 2673, (201)843 6950, FAX (201) 6922304, e-mail: rphd@sprynet.com

Prohibida la reproducción total o parcial sin el permiso escrito de los autores (Gutiérrez y Ostermann)©

A Nunca B Casi Nunca C Ocasionalmente D frecuentemente E Muy Frecuentemente

SECCIÓN II

	A	B	C	D	E
26.-Pienso que los demás me respetan	A	B	C	D	E
27.-Tengo amigos y compañeros buenos y leales	A	B	C	D	E
28.-Me preocupo por el trabajo aún cuando estoy en casa	A	B	C	D	E
29.-Me siento dividido(a) entre diversas responsabilidades sociales	A	B	C	D	E
30.-El trabajo me hace sentir importante y capaz	A	B	C	D	E
31.-He perdido a alguien muy cercano a mí en los últimos años	A	B	C	D	E
32.-Tengo jaquecas, dolores de cuello/espalda por tensión	A	B	C	D	E
33.-Como, fumo o bebo café, en exceso	A	B	C	D	E
34.-Puedo ser castigado(a) sin razón	A	B	C	D	E
35.-Estoy de acuerdo en cómo se hacen las cosas en mi trabajo	A	B	C	D	E
36.-Le simpatizo y le agrado a la gente con quien trabajo	A	B	C	D	E
37.-Constantemente me quejo sin necesidad	A	B	C	D	E
38.-Tengo poco interés o placer por el sexo	A	B	C	D	E
39.-Soy firme y determinante en mis decisiones	A	B	C	D	E
40.-La gente en el trabajo sabe lo que hago y lo aprecia	A	B	C	D	E
41.-Me culpo a mí mismo(a), me disculpo, me justifico	A	B	C	D	E
42.-Tengo dificultad en empezar lo que tengo que hacer	A	B	C	D	E
43.-Impido que la gente se aproveche de mí y tome ventaja	A	B	C	D	E
44.-Tengo cambios de humor súbitos y frecuentes	A	B	C	D	E
45.-Evito algunos lugares, personas o actividades para no ser molestado(a)	A	B	C	D	E
46.-Me gusta hacer las cosas tan rápido como me es posible	A	B	C	D	E
47.-Considero que la vida en mi comunidad es ordenada y segura	A	B	C	D	E
48.-Tengo problemas de respiración, pulso o digestión	A	B	C	D	E
49.-Siento que haga lo que haga, no está bien hecho	A	B	C	D	E
50.-La gente en mi trabajo me encuentra defectos	A	B	C	D	E

SECCIÓN III

	A	B	C	D	E
51.-Por donde vivo, parece que no hay quien organice las cosas, no hay reglas	A	B	C	D	E
52.-Soy cuidadoso(a) y dedicado(a) con mi trabajo	A	B	C	D	E
53.-Mis actividades religiosas me dan fuerza	A	B	C	D	E
54.-El lugar donde trabajo es sucio, insalubre	A	B	C	D	E
55.-Siento que alguien cercano a mí, morirá próximamente	A	B	C	D	E
56.-En el trabajo no obtengo respuesta, ni buena ni mala	A	B	C	D	E
57.-Tengo dificultad para poner atención o recordar	A	B	C	D	E
58.-Siento que en el trabajo las personas dependen de mí	A	B	C	D	E
59.-La gente me insulta y se burla de mí	A	B	C	D	E
60.-Hay mucho peligro, violencia, crimen, etc., donde vivo	A	B	C	D	E
61.-Veo el lado bueno de las cosas	A	B	C	D	E
62.-Participo y disfruto del entretenimiento	A	B	C	D	E
63.-Haga lo que haga en el trabajo, es insuficiente	A	B	C	D	E
64.-Siento que no existe algo realmente malo en mí	A	B	C	D	E
65.-Me es difícil desprenderme de pensamientos que me molestan	A	B	C	D	E
66.-Es difícil que me dé por vencido(a) fácilmente, busco el lado bueno de la vida	A	B	C	D	E
67.-Pienso que tengo problemas personales que no me atrevo a contar	A	B	C	D	E
68.-Soy muy desorganizado(a) y dejo muchas cosas sin terminar	A	B	C	D	E
69.-Me canso fácilmente, me inquieto y tengo dificultad para dormir	A	B	C	D	E
70.-Me encierro en mí mismo(a), y evito a los demás	A	B	C	D	E
71.-Tengo arranques emocionales, me enojo, grito	A	B	C	D	E
72.-Cuido de mi apariencia, me mantengo limpio(a) y saludable	A	B	C	D	E
73.-Pertenezco a un grupo que se preocupa por mi bienestar	A	B	C	D	E
74.-Camino con paso ligero y vivaz	A	B	C	D	E
75.-Me preocupo por cosas sin importancia	A	B	C	D	E

SECCIÓN IV

	A	B	C	D	E
76.-Ignoro lo que va a pasar en el trabajo	A	B	C	D	E
77.-La gente con quien trabajo, no se interesa por mí	A	B	C	D	E
78.-Es probable que los jefes me hagan daño	A	B	C	D	E
79.-Es inútil esperar que las cosas salgan todo el tiempo como quiero	A	B	C	D	E
80.-Disfruto de herirme a mí mismo(a), o a otros	A	B	C	D	E
81.-Me rindo fácilmente y evado los conflictos	A	B	C	D	E
82.-Soy popular en mi comunidad	A	B	C	D	E
83.-Cuando hay problemas de trabajo, trato de resolverlos en equipo	A	B	C	D	E

Por favor continúe en la siguiente página ⇨

	A Nunca	B Casi Nunca	C Ocasionalmente	D Frecuentemente	E Muy Frecuentemente
84.-Me siento adaptado(a) a mi familia y amistades	A	B	C	D	E
85.-Mi trabajo es repetitivo, rutinario, aburrido	A	B	C	D	E
86.-Algunas personas con quienes trabajo, son mis mejores amigos	A	B	C	D	E
87.-Donde vivo las cosas van mal, no mejoran	A	B	C	D	E
88.-Investigo y ensayo cosas nuevas	A	B	C	D	E
89.-Me siento mal y sin esperanza de mejorar	A	B	C	D	E
90.-Mis problemas familiares van más allá de lo que puedo soportar	A	B	C	D	E
91.-Disfruto de cantar, silbar y/o bailar	A	B	C	D	E
92.-Pienso que en el trabajo fracaso porque tengo mala suerte	A	B	C	D	E
93.-Tengo que estar separado(a) de mi familia y de los que quiero	A	B	C	D	E
94.-Me es fácil relajarme, jugar y divertirme	A	B	C	D	E
95.-El trabajo me obliga a hacer cosas contrarias a mis principios	A	B	C	D	E
96.-Mi fe religiosa es muy fuerte	A	B	C	D	E
97.-Tengo confianza en mi habilidad	A	B	C	D	E
98.-El trabajo interfiere con mis otras responsabilidades	A	B	C	D	E
99.-Pertenezco a una familia unida	A	B	C	D	E
100.-El trabajo me hace sentir seguro(a)	A	B	C	D	E
SECCIÓN V	A	B	C	D	E
101.-Me siento atrapado(a)	A	B	C	D	E
102.-Pienso que la policía realmente me protege	A	B	C	D	E
103.-Me importa poco lo que pasa, me doy por vencido, quisiera huir	A	B	C	D	E
104.-Mis ideas y creencias difieren de la mayoría de la gente que conozco	A	B	C	D	E
105.-Me siento satisfecho con mi vida sexual en esta etapa de la vida	A	B	C	D	E
106.-Aún cuando no sea mi responsabilidad, tengo que hacerme cargo de algo	A	B	C	D	E
107.-Es fácil que ocurran accidentes o errores en el trabajo si no tengo cuidado	A	B	C	D	E
108.-Sin importar lo que pase, siento que Dios proveerá	A	B	C	D	E
109.-Es seguro y confortable donde trabajo	A	B	C	D	E
110.-Siento que recibo muchas felicitaciones de la gente	A	B	C	D	E
111.-Tengo buen apetito	A	B	C	D	E
112.-Puedo canalizar mi estrés al trabajo productivo	A	B	C	D	E
113.-Mi hogar esta rodeado de cosas agradables y alegres	A	B	C	D	E
114.-Mi sueldo es adecuado	A	B	C	D	E
115.-Tengo miedo de perder el empleo	A	B	C	D	E
116.-Pienso que las dificultades que tengo, tienen una razón de ser	A	B	C	D	E
117.-En el trabajo no tengo oportunidad de descansar cuando me canso	A	B	C	D	E
118.-Tengo buena salud física	A	B	C	D	E
119.-Tengo demasiado trabajo que hacer	A	B	C	D	E
120.-Cuento con alguien que me ayuda	A	B	C	D	E
121.-Me recupero rápidamente de situaciones estresantes	A	B	C	D	E
122.-A veces finjo estar enfermo(a) para evitar cumplir con mi deber	A	B	C	D	E
123.-Hay tantos cambios en el trabajo que me confundo	A	B	C	D	E
124.-Tengo sueños y aspiraciones por una vida mejor	A	B	C	D	E
125.-Mi humor es equilibrado, no me molestan las altas y bajas de la vida	A	B	C	D	E
SECCIÓN VI	A	B	C	D	E
126.-Me pongo en estado de alerta, controlo mis emociones	A	B	C	D	E
127.-En general me siento satisfecho(a) con mi vida	A	B	C	D	E
128.-Me siento triste, deprimido(a), lloro con facilidad	A	B	C	D	E
129.-Se necesita de mucho para lograr que me enoje	A	B	C	D	E
130.-Río, sonrío, me siento feliz y despreocupado(a)	A	B	C	D	E
131.-Cuando me enojo, presiono a los demás	A	B	C	D	E
132.-En el trabajo puedo arreglar las cosas a mi conveniencia	A	B	C	D	E
133.-Me mantengo en buen estado físico	A	B	C	D	E
134.-Me es fácil relajarme	A	B	C	D	E
135.-Me siento amado(a) y atendido(a)	A	B	C	D	E
136.-En el trabajo, tengo que luchar para salir adelante	A	B	C	D	E
137.-El trabajo me da la oportunidad de mejorar	A	B	C	D	E
138.-Siento que el mundo ha sido bueno conmigo	A	B	C	D	E
139.-El tipo de trabajo que hago es demandante y respetado	A	B	C	D	E
140.-Donde trabajo tengo la oportunidad de aprender y mejorar	A	B	C	D	E
141.-Siento que puedo hacer realidad todos mis sueños	A	B	C	D	E
142.-El trabajo me ayuda a mantenerme saludable	A	B	C	D	E
143.-En el trabajo estoy contento(a) de hacer exactamente lo que tengo que hacer	A	B	C	D	E

Por favor continúe en la siguiente página ⇐

	A Nunca	B Casi Nunca	C Ocasionalmente	D Frecuentemente	E Muy Frecuentemente
144.-Mantengo la compostura en situaciones de conflicto	A	B	C	D	E
145.-Hay conflictos donde trabajo, la gente discute y pelea	A	B	C	D	E
146.-La vida a mi alrededor es confusa y desordenada (caótica)	A	B	C	D	E
147.-Tengo que mentir y engañar para lograr mis propósitos	A	B	C	D	E
148.-Estoy decidido (a) a ser el (la) mejor todo el tiempo	A	B	C	D	E
149.-Me he tenido que cambiar de diferentes lugares en donde he vivido	A	B	C	D	E
150.-Pienso que no puedo hacer todo lo que tengo que hacer	A	B	C	D	E
SECCIÓN VII	A	B	C	D	E
151.-Puedo vivir solo(a)	A	B	C	D	E
152.-Mi trabajo es divertido y disfruto haciéndolo	A	B	C	D	E
153.-Evito que el trabajo gobierne mi vida	A	B	C	D	E
154.-Siento que mis metas son realistas y alcanzables	A	B	C	D	E
155.-La gente me está molestando	A	B	C	D	E
156.-Pienso que el gobierno se interesa por mi bienestar social	A	B	C	D	E
157.-Mis condiciones de vida no son saludables	A	B	C	D	E
158.-Estoy constantemente preocupado(a) por mis problemas	A	B	C	D	E
159.-En general, encuentro un lugar tranquilo y callado cuando lo deseo	A	B	C	D	E
160.-La gente no reconoce mis esfuerzos, nunca aprecia lo que hago	A	B	C	D	E
161.-A veces siento verdadero pánico y terror	A	B	C	D	E
162.-Me acompaña el recuerdo de padres y/o hijos	A	B	C	D	E
163.-Intento resolver mis problemas, pero estos persisten	A	B	C	D	E
164.-Me siento contento(a) conmigo mismo(a): me gusta ser como soy	A	B	C	D	E
165.-Realmente no hay nadie a quien quiera o quien me quiera	A	B	C	D	E
166.-En mi casa hay demasiada gente	A	B	C	D	E
167.-Tengo temor de que algo terrible vaya a pasar	A	B	C	D	E
168.-Estoy en tratamiento médico por problemas cardiacos o gastrointestinales	A	B	C	D	E
169.-El trabajo que hago me da satisfacción personal, dignidad y orgullo	A	B	C	D	E
170.-Tengo un sentido muy claro del bien y del mal	A	B	C	D	E
171.-Necesito que alguien me presione	A	B	C	D	E
172.-Acepto y disfruto mis responsabilidades sociales	A	B	C	D	E
173.-Endurezco los músculos faciales, frunzo el ceño	A	B	C	D	E
174.-Hay fiestas y celebraciones donde trabajo	A	B	C	D	E
175.-Tengo la oportunidad de ayudar a otros	A	B	C	D	E
SECCIÓN VIII	A	B	C	D	E
176.- Culpó a otros por mis problemas y fallas	A	B	C	D	E
177.- Pienso que en el trabajo es un gran reto hacer lo que parece "imposible"	A	B	C	D	E
178.- Debo trabajar aún cuando estoy enfermo(a)	A	B	C	D	E
179.- Me siento seguro en el vecindario o colonia	A	B	C	D	E
180.- Necesito mucho apoyo y estímulo	A	B	C	D	E
181.- Hay gente con quien puedo compartir mi vida con confianza	A	B	C	D	E
182.- Invento excusas para mis errores y fallas	A	B	C	D	E
183.- Puedo aceptar la presión cuando es necesario	A	B	C	D	E
184.- Tengo una relación sentimental intensa	A	B	C	D	E
185.- Me avergüenzo fácilmente	A	B	C	D	E
186.- Me muestro lleno(a) de energía y entusiasmo por la vida	A	B	C	D	E
187.- Sé que cualquier problema se resolverá de una manera u otra	A	B	C	D	E
188.- Disfruto las vacaciones y las fiestas	A	B	C	D	E
189.- Siento que mis condiciones de vida son buenas y mejoran constantemente	A	B	C	D	E
190.- Escondo mis decepciones y sentimientos de enojo	A	B	C	D	E
191.- Soy eficiente en mi trabajo y lo hago bien	A	B	C	D	E
192.- Me preocupo por las cosas por mucho tiempo, aunque sé que de nada sirve	A	B	C	D	E
193.- Reconozco que hay muchas cosas malas pero no me importa	A	B	C	D	E
194.- Mis juicios y decisiones determinan la mayor parte de mi vida	A	B	C	D	E
195.- Las cosas que hago con mis amigos me son muy estimulantes	A	B	C	D	E
196.- Puedo expresar mi malestar cuando algo me molesta	A	B	C	D	E
197.- Tengo una vida bien organizada y bajo control	A	B	C	D	E
198.- Me da pánico en las crisis y pierdo el control por un tiempo prolongado	A	B	C	D	E
199.- Me impongo metas muy altas y un ritmo acelerado, a veces audazmente	A	B	C	D	E
200.- La gente a mi alrededor es irritable, grita y pelea	A	B	C	D	E

- Considero que mi carga de trabajo es (a) baja (b) moderada (c) alta (d) excesiva
- En los últimos dos años mi nivel de estrés se ha: (a) Incrementado (b) mantenido (c) disminuido

Gracias por su cooperación..!!

CLIMA SOCIAL: TRABAJO (WES)

A continuación encontrará unas frases relacionadas con el trabajo. Aunque están pensadas para muy distintos ambientes laborales, es posible que algunas no se ajusten del todo al lugar donde Ud. trabaja. Trate de acomodarlas a su propio caso y decida si son verdaderas o falsas en relación con su centro de trabajo.

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

Anote las contestaciones en la hoja de respuestas. Si cree que la frase, aplicada a su lugar de trabajo, es verdadera o casi siempre verdadera, a note una X en el espacio correspondiente a la V (verdadero). Si cree que la frase es falsa o casi siempre falsa, anote una X en el espacio correspondiente a la F (falso). Siga el orden de la numeración que tiene las frases, aquí y en la hoja, para evitar equivocaciones. La flecha le recordará que tiene que pasar a la línea siguiente en la hoja de repuestas.

NO ESCRIBA NADA EN ESTE ESCRITO

1. El trabajo es realmente estimulante
2. La gente se esfuerza en ayudar a los recién contratados para que estén a gusto
3. Los jefes suelen dirigirse al personal en tono autoritario
4. Son pocos los empleados que tienen responsabilidades algo importantes
5. El personal presta mucha atención a la terminación del trabajo
6. Existe una continua presión para que no se deje de trabajar
7. Las cosas están a veces bastante desorganizadas
8. Se da mucha importancia a meter disciplina y seguir las normas
9. Se valora positivamente el hacer las cosas de modo diferente
10. A veces hace demasiado calor en el trabajo
-
11. No existe mucho espíritu de grupo
12. El ambiente es bastante impersonal
13. Los jefes suelen felicitar al empleado que hace algo bien
14. Los empleados poseen bastante libertad para actuar como crean mejor
15. Se pierde mucho tiempo por la falta de eficacia
16. Aquí parece que las cosas siempre son urgentes
17. Las actividades están bien planificadas
18. En el trabajo se puede ir con ropa extravagante si se quiere
19. Aquí siempre se están experimentando cosas nuevas y diferentes
20. La iluminación es muy buena
-
21. Muchos parecen estar sólo pendientes del reloj para dejar el trabajo
22. La gente se ocupa personalmente por los demás
23. Los jefes no alientan el espíritu crítico de los subordinados
24. Se anima a los empleados para que tomen sus propias decisiones
25. Muy pocas veces las cosas se dejan para el otro día
26. La gente no tiene oportunidad para relajarse (expandirse)
27. Las reglas y las normas son bastante vagas y ambiguas
28. Se espera que la gente haga su trabajo siguiendo unas reglas establecidas
29. Esta empresa sería una de las primeras en ensayar nuevas ideas

30. El lugar de trabajo está terriblemente abarrotado de gente
→
31. La gente parece estar orgullosa de la organización
32. Los empleados raramente participan juntos en otras actividades fuera del trabajo
33. Normalmente los jefes valoran las ideas aportadas por los empleados
34. La gente puede utilizar su propia iniciativa para hacer las cosas
35. Nuestro grupo de trabajo es muy eficiente y práctico
36. Aquí nadie trabaja duramente
37. Las responsabilidades de los jefes están claramente definidas
38. Los jefes mantienen una vigilancia bastante estrecha sobre los empleados
39. La variedad y el cambio no son especialmente importantes aquí
40. El lugar de trabajo es agradable y de aspecto moderno
→
41. Los empleados ponen gran esfuerzo en lo que hacen
42. En general, la gente expresa con franqueza lo que piensa
43. A menudo los jefes critican a los empleados por cosas de poca importancia
44. Los jefes animan a los empleados a tener confianza en sí mismos cuando surge un problema
45. Aquí es importante realizar mucho trabajo
46. No se “meten prisas” para cumplir tareas
47. Normalmente se explica al empleado los detalles de las tareas encomendadas
48. Se obliga a cumplir con bastante rigor las reglas y normas
49. Se han utilizado los mismos métodos durante mucho tiempo
50. Sería necesaria una decoración nueva en el lugar de trabajo
→
51. Aquí hay pocos voluntarios para hacer algo
52. A menudo los empleados comen juntos a medio día
53. Normalmente el personal se siente libre para solicitar un aumento de sueldo
54. Generalmente los empleados no intentan ser especiales o independientes
55. Se toma en serio la frase “el trabajo antes que el juego”
56. Es difícil mantener durante tiempo el esfuerzo que requiere el trabajo
57. Muchas veces los empleados tienen dudas porque no saben exactamente lo que tienen que hacer
58. Los jefes están siempre controlando al personal y le supervisan muy estrechamente
59. En raras ocasiones se intentan nuevas maneras de hacer las cosas
60. Aquí los colores y la decoración hacen alegre y agradable el lugar de trabajo
→
61. En general, aquí se trabaja con entusiasmo
62. Los empleados con tareas muy distintas en esta organización no se llevan bien entre sí
63. Los jefes esperan demasiado de los empleados
64. Se anima a los empleados a que aprendan cosas, aunque no sean directamente aplicables a su trabajo
65. Los empleados trabajan muy intensamente
66. Aquí se puede tomar las cosas con calma y no obstante realizar un buen trabajo
67. Se informa totalmente al personal de los beneficios obtenidos
68. Los jefes suelen ceder a las presiones de los empleados
69. Las cosas tienden a continuar siempre del mismo modo
70. A veces hay molestas corrientes de aire en el lugar de trabajo

→

71. Es difícil conseguir que el personal haga un trabajo extraordinario
72. Frecuentemente los empleados hablan entre sí de sus problemas personales
73. Los empleados comentan con los jefes sus problemas personales
74. Los empleados actúan con independencia de los jefes
75. El personal parece ser muy poco eficiente
76. Siempre se tropieza uno con la rutina o con una barrera para hacer algo
77. Las normas y criterios cambian constantemente
78. Se espera que los empleados cumplan muy estrictamente las reglas y costumbres
79. El ambiente de trabajo presenta novedades y cambios
80. El mobiliario está, normalmente bien colocado

→

81. De ordinario, el trabajo es muy interesante
82. A menudo, la gente crea problemas hablando de otros a sus espaldas
83. Los jefes apoyan realmente a sus subordinados
84. Los jefes se reúnen regularmente con los subordinados para discutir proyectos futuros
85. Los empleados suelen llegar tarde al trabajo
86. Frecuentemente, hay tanto trabajo que hay que hacer horas extraordinarias
87. Los jefes estimulan a los empleados para que sean precisos y ordenados
88. Si un empleado llega tarde, puede compensarlo saliendo también mas tarde
89. Aquí parece que el trabajo está cambiando siempre
90. Los lugares están siempre bien ventilados

PLANTILLA PARA CALIFICAR LA ESCALA SOCIAL WES

N.º 132

ESCALAS DE CLIMA SOCIAL

HOJA DE RESPUESTAS Y PERFIL

FES

WES

CIES

CES

Apellidos y nombre Edad Sexo (VM)

Centro Curso/Puesto

(Marque la Escala aplicada)

EJEMPLOS

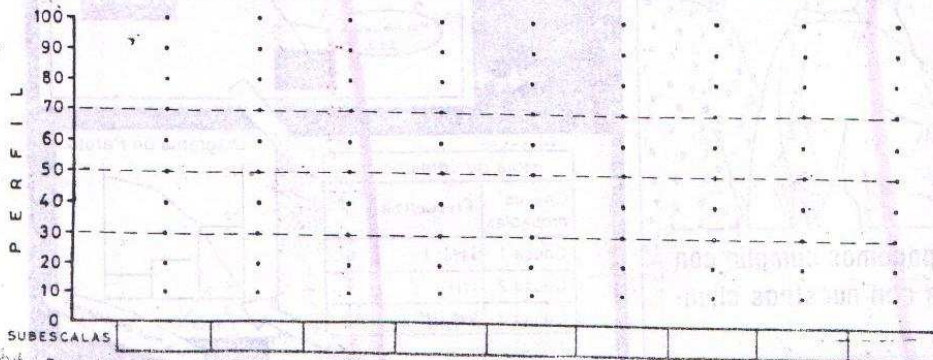
X ^Z	F	V	Y	F
----------------	---	---	---	---

FES-WES

										sub- escalas	PD	PT
V	F	V	F	V	F	V	F	V	F			
1	11	21	31	41	51	61	71	81				
V	F	V	F	V	F	V	F	V	F			
2	12	22	32	42	52	62	72	82				
V	F	V	F	V	F	V	F	V	F			
3	13	23	33	43	53	63	73	83				
V	F	V	F	V	F	V	F	V	F			
4	14	24	34	44	54	64	74	84				
V	F	V	F	V	F	V	F	V	F			
5	15	25	35	45	55	65	75	85				
V	F	V	F	V	F	V	F	V	F			
6	16	26	36	46	56	66	76	86				
V	F	V	F	V	F	V	F	V	F			
7	17	27	37	47	57	67	77	87				
V	F	V	F	V	F	V	F	V	F			
8	18	28	38	48	58	68	78	88				
V	F	V	F	V	F	V	F	V	F			
9	19	29	39	49	59	69	79	89				
V	F	V	F	V	F	V	F	V	F			
10	20	30	40	50	60	70	80	90				
V	F	V	F	V	F	V	F	V	F			

CIES-CES

										sub- escalas	PD	PT
V	F	V	F	V	F	V	F	V	F			
1	10	19	28	37	46	55	64	73	82			
V	F	V	F	V	F	V	F	V	F			
2	11	20	29	38	47	56	65	74	83			
V	F	V	F	V	F	V	F	V	F			
3	12	21	30	39	48	57	66	75	84			
V	F	V	F	V	F	V	F	V	F			
4	13	22	31	40	49	58	67	76	85			
V	F	V	F	V	F	V	F	V	F			
5	14	23	32	41	50	59	68	77	86			
V	F	V	F	V	F	V	F	V	F			
6	15	24	33	42	51	60	69	78	87			
V	F	V	F	V	F	V	F	V	F			
7	16	25	34	43	52	61	70	79	88			
V	F	V	F	V	F	V	F	V	F			
8	17	26	35	44	53	62	71	80	89			
V	F	V	F	V	F	V	F	V	F			
9	18	27	36	45	54	63	72	81	90			
V	F	V	F	V	F	V	F	V	F			



Copyright © 1984 by TEA Ediciones, S. A., Madrid - Copyright © 1974 by Consulting Psychologists Press, Inc., Palo Alto, California - Adaptado con permiso - Edita: TEA Ediciones, S. A., c/ Fray Bernardino de Sahagún, 24, Madrid-16 - Imprime: Asuare Campano, Daganzo, 15 dpto., Madrid-2 - Depósito legal: M. 14.841 - 1984.

