UNIVERSIDAD CENTRAL DE VENEZUELA
FACULTAD DE HUMANIDADES Y EDUCACIÓN
ESCUELA DE PSICOLOGÍA

CLIMA ORGANIZACIONAL. ESTRES LABORAL Y ESTRATEGIAS DE AFRONTAMIENTO EN UN GRUPO DE EMPLEADOS DE UNA INSTITUCION DEL SECTOR SALUD

Tutor: Nelson Rodríguez

AUTORES:
Armas, Margelis
González, Franco

Caracas, Noviembre 2002

UNIVERSIDAD CENTRAL DE VENEZUELA

FACULTAD DE HUMANIDADES Y EDUCACION

ESCUELA DE PSICOLOGIA

Clima Organizacional, Estrés Laboral y Estrategias de Afrontamiento en un Grupo de empleados de una Institución del Sector Salud

Tutor: Nelson Rodríguez

AUTORES

Armas, Margelis

González, Franco

Caracas, Noviembre 2002.

DEDICATORIA

A Dios Todopoderoso por haberme brindado la oportunidad de vivir esta experiencia y culminar mis estudios de Psicología.

A mis padres, hermanas, abuela y demás familiares, ejes principales de la razón de mi existir, que me dan siempre ese espíritu de lucha para seguir adelante, y servir de ejemplo para que ellos sigan adelante también.

A Jesús García, quien siempre estuvo a mi lado brindándome su apoyo y sus palabras de aliento.

A mi amigo Franco González, por su ayuda y colaboración para cumplir juntos nuestra meta.

A la Universidad Central de Venezuela Patrimonio Cultural de la Humanidad, por brindarme una educación digna y enriquecedora.

Trabajo Especial de Grado.
Presentado ante la ilustre Universidad Central de Venezuela Patrimonio Cultural de la Humanidad. Para optar al Título de Licenciado en Psicología Mención Industrial.

Margelis Armas

DEDICATORIA

A Dios Todopoderoso por haberme brindado la oportunidad de vivir esta experiencia y culminar mis estudios de Psicología.

A mis padres, hermanas, abuela y demás familiares, ejes principales de la razón de mi existir, que me dan siempre ese espíritu de lucha para seguir adelante, y servir de ejemplo para que ellos sigan adelante también.

A Jesús García, quien siempre estuvo a mi lado brindándome su apoyo y sus palabras de aliento.

A mi amigo Franco González, por su ayuda y colaboración para cumplir juntos nuestra meta.

A la Universidad Central de Venezuela Patrimonio Cultural de la Humanidad, por brindarme una educación digna y enriquecedora.

Margelis Armas

DEDICATORIA

A Dios, fuente de aliento, sabiduría y empuje hacia el logro de mis objetivos.

A mis padres y a mi abuela materna, la razon de mi existir, quienes en todo momento me han transmitido toda su confianza, motivación, optimismo, energía y compromiso.

A mis hermanos y a Nubia para quienes siempre he sido ejemplo de lucha, éxito, amistad y confianza y a quienes siempre he querido.

A mi amigo Roman Sanabria y Rosmily Godoy quienes desde hace años me han demostrado el valor de una verdadera amistad en momentos agradables y no tan agradables.

A mi compañera de tesis y amiga Margelis Armas por todo su esfuerzo y compromiso demostrado durante estos últimos meses en pro del logro de este trabajo.

A todos mis compañeros de estudio quienes de una u otra forma han mostrado que el éxito es más reconfortante si es compartido entre todos.

A la Universidad Central de Venezuela, máxima casa de estudios, donde he tenido la oportunidad de formarme durante cinco años, y poder culminar esta primera etapa de mi desarrollo profesional.

Franco González

AGRADECIMIENTOS

Al Director de la institución hospitalaria Dr. Roberto Castillo por su colaboración y compromiso en pro de la investigación y especialmente a la Jefe de Personal Sra. Carmen Mejías por su confianza y valiosa dedicación, esfuerzo y apoyo en la consecución del presente estudio.

A todo el personal de la institución y de los ambulatorios quienes prestaron su cooperación y apreciado tiempo en especial al personal Médico, Enfermería y Administrativos.

A todos los profesores de la Escuela de Psicología, en especial a Eduardo Santoro, Carolina Mora, Jazmín García, Mariemma Antor por brindarnos su apoyo, que junto con su dedicación y paciencia han contribuido en nuestra formación académica.

Al tutor de la presente tesis profesor Nelson Rodríguez por su ayuda, asesoría, compromiso y por ser guía de esta investigación; asimismo a la empresa Psico Consult, C.A. por su colaboración.

A nuestro amigo y compañero Victor Sojo persona ejemplar quién en todo momento nos demostró su apoyo y ayuda en cuanto a dudas e interrogantes en torno a la investigación.

A la Sección de Psicofisiología y Conducta Humana de la Universidad Simón Bolívar por su colaboración para con la investigación.

RESUMEN

Aunque se conoce la existencia de numerosas investigaciones que han enfatizado su interés hacia el estudio del Clima Organizacional, en la literatura se encontraron pocas en las cuales se le correlacionara con el Estrés Laboral y Estrategias de Afrontamiento en instituciones hospitalarias venezolanas. El presente estudio se planteó como objetivos: a) explorar el tipo de clima percibido a fin de establecer los factores organizacionales de mayor incidencia positiva o negativa. b) precisar los niveles de Estrés en intensidad y frecuencia, así como los estresores percibidos de mayor influencia en el ámbito laboral e) identificar la frecuencia del empleo de Estrategias de Afrontamiento; d) especificar la relación entre los niveles de Estrés Laboral y las Estrategias de Afrontamiento empleadas; y e) Describir la relación entre el empleo de Estrategias de Afrontamiento y la percepción del Clima Organizacional. La muestra estuvo conformada por 100 empleados (médicos, enfermeras y administrativos) pertenecientes a una institución del sector salud. Se emplearon los instrumentos: "Encuesta Diagnóstico Organizacional" (Psico Consult, 2002); "Cuestionario Fuentes de Estrés" (Armas y González, 2002) y "Cuestionario de Afrontamiento (Carver, Scheier y Weintraub, 1989). Los datos obtenidos se procesaron estadísticamente con los programas SPSS versión 10.0 y Micro Item 4.00. El análisis descriptivo se realizó mediante los indicadores de tendencia central y medidas de variabilidad, se aplicó el Coeficiente de Pearson (r) para determinar el grado de asociación entre las variables. Los resultados indican que se percibe un Clima desfavorable en las dimensiones: Comunicación, Satisfacción, Supervisión, Condiciones y métodos de trabajo; sin embargo las dimensiones Empoderamiento e Integración resultaron ser aspectos favorables del Clima. En cuanto al Estrés Laboral, el grado de malestar percibido en los últimos seis meses fue bajo, no obstante las situaciones estresantes reportadas como más frecuentes e intensas, hacen referencia a eventos laborales. En lo que respecta al Afrontamiento se observó un mayor empleo de Estrategias funcionales, dirigidas al problema, enfatizándose el Afrontamiento Directo y reevaluación; donde los empleados centran la búsqueda de soluciones y afrontan de manera funcional los eventos productores de tensión.

Descriptores: clima organizacional, estrés laboral, estrategias de afrontamiento.

INDICE DE CONTENIDO

	Pág.
Introducción	13
Justificación	19
CAPITULO I PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	20
1.1. ¿Por qué es un problema?	20
1.2. ¿Para quién es un problema?	21
1.3. ¿Desde cuando es un problema?	22
1.4. ¿Cómo se manifiesta el problema?	22
1.5. Objetivo General	23
1.6. Objetivos Específicos	23
1.7. Hipótesis General	24
1.8. Hipótesis Específicas	24
1.9. Relación del "Clima Organizacional, Estrés Laboral y Estrategias de Afrontamiento" con la Psicología Industrial	24
1.10. Descripción de la institución	25
CAPITULO II MARCO TEORICO	27
2.1. Psicología Industrial y la Organización	27
2.2. Clima Organizacional	27
2.2.1. Definiciones de Clima Organizacional	29
2.2.2. Características del Clima Organizacional	32
2.2.3. Teorías del Clima Organizacional	34
2.2.3.1. Teoría de Likert	34
2.2.3.2. Teoría de Litwin y Stringer	39
2.2.3.3. Teoría de Feliú	42
2.2.4 Dimensiones del Clima Organizacional	43
2.3. Estrés Laboral	43

Pág.

2.3.1. Definiciones de Estrés 46
2.3.2. Enfoques de Estrés Laboral 51
2.3.3. Causas del Estrés Laboral 52
2.3.4. Modelos interpretativos del Estrés *Laboral* 54
2.3.4.1. Modelo Cibernético 55
2.3.4.2. Modelo para la Evaluación Integral del Estrés Laboral 56
2.4. Estrategias de Afrontamiento 58
2.5. Clima Organizacional, Estrés Laboral y Estrategias de Afrontamiento 63
2.5.1. Investigaciones de Clima Organizacional 66
2.5.2. Investigaciones de Estrés Laboral 68
2.5.3. Investigaciones de Clima Organizacional y Estrés Laboral 72
2.5.4. Investigaciones de Estrés Laboral y Estrategias de Afrontamiento 73
CAPITULO III METODOLOGÍA 76
3.1. Diseño de Investigación 76
3.2. Tipo de Investigación 77
3.3. Población y Muestra 77
3.4. Sistema de variable 78
3.4.1. VD Clima Organizacional 78
3.4.2. VD *Estrés Laboral* 78
3.4.3. VD *Estrategias de Afrontamiento* 78
3.4.4. Variables Descriptivas 79
3.5. Instrumentos de Medición 80
3.5.1. Variable Clima Organizacional 80
3.5.2. Variable Estrés Laboral 84
3.5.3. Variable Estrategias de Afrontamiento 89
3.6. Procedimiento de la Investigación 92
3.6.1. Etapa de Planificación 92
3.6.2. Etapa de Ejecución y Desarrollo 94

Pág.

3.6.3. Etapa de Tratamiento de los Datos 95
3.7. Diseño y Construcción del Cuestionario "Fuentes de Estrés Laboral" 96
3.7.1. Fase Preparatoria 96
3.7.2. Fase Exploratoria 98
CAPITULO IV ANÁLISIS DE RESULTADOS 101
4.1. Análisis Descriptivo de Datos Referenciales 101
4.2. Análisis Descriptivo de la variable Clima Organizacional 104
4.3. Análisis Descriptivo de la variable Estrés Laboral 110
4.4. Análisis Descriptivo de la variable Estrategias de Afrontamiento 117
CAPITULO V INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS 132
CAPITULO VI CONSIDERACIONES FINALES 146
6.1. CONCLUSIONES 146
6.2. RECOMENDACIONES 152
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS 155
ANEXOS 165

INDICE DE TABLAS

	Pág.
1. Valores de la Institución	26
2. Características del Clima Organizacional	33
3. Sistemas organizacionales (Likert, 1968)	39
4. Sistemas del Clima Organizacional	42
5. Dimensiones del Clima Organizacional	43
6. Variables Descriptivas	79
7. Especificación Cuestionario Fuentes de Estrés	84
8. Especificación Cuestionario de Afrontamiento	90
9. Información acerca de los expertos	97
10. Itemes Eliminados y Modificados	99
11. Clima Organizacional total	104
12. Clima Organizacional y nivel educativo	105
13. Clima Organizacional y antigüedad en la institución	106
14. Clima Organizacional por cargo	108
15. Clima Organizacional por genero	109
16. Estrés Laboral total	110
17. Situaciones estresantes reportadas con mayor frecuencia	101
18. Situaciones estresantes reportadas como más intensas	112
19. Estrés y nivel educativo	113
20. Estrés y rango de edad	114
21. Estrés por cargo	115
22. Estrés por genero	116
23. Estrategias de Afrontamiento total	117
24. Estrategias de Afrontamiento más frecuentes	118
25. Estrategias de Afrontamiento y nivel educativo	119
26. Estrategias de Afrontamiento y rango de edad	120

Pág.

27. Estrategias de Afrontamiento por cargo 121
28. Estrategias de Afrontamiento por genero 122
29. Otras Estrategias de Afrontamiento 123
30. Matriz de Correlaciones 128
31.Prueba t para la igualdad de medias 130

INDICE DE GRÁFICO

Pág.

1. Clasificación por genero y cargo 101
2. Descripción general por genero 102
3. Nivel Educativo 102
4. Antigüedad en la Institución 103
5. Rango de Edad 104
6. Clima Organizacional y nivel educativo 105
7. Clima Organizacional y antigüedad en la institución 107
8. Clima Organizacional por cargo 108
9. Clima Organizacional por genero 109
10. Estrés y nivel educativo 113
11. Estrés y rango de edad 114
12. Estrés por cargo 115
13. Estrés por genero 116
14. Estrategias de Afrontamiento y nivel educativo 119
15. Estrategias de Afrontamiento y rango de edad 120
16. Estrategias de Afrontamiento por cargo 121
17. Estrategias de Afrontamiento por genero 122

INDICE DE FIGURAS

		Pág.
1.	Variables del Clima Organizacional (Likert, 1968)	35
2.	Escala de los 4 sistemas Organizacionales	36
3.	Modelo de Clima Organizacional de Litwin y Stringer (1968)	40
4.	Modelo Cibernético J. Edwards (1992)	56
5.	Modelo para la Evaluación Integral del Estrés Laboral Canino, Groeger y Micale (1991)	58
6.	Modelo de Afrontamiento Lazarus y Folkman (1986)	62

INDICE DE ANEXOS

	Pág.
1. Organigrama de la Institución	166
2. Cuestionario sobre Fuentes de Estrés Laboral	167
3. Cuestionario de Afrontamiento	169
4. Carta de aceptación de la Institución	171
5. Primera versión del Cuestionario Fuentes de Estrés Laboral	172
6. Formato a ser llenado por los Expertos	176
7. Segunda versión del Cuestionario Fuentes de Estrés Laboral	177

INTRODUCCIÓN

Durante los últimos 15 a 20 años la Psicología Organizacional, ha sufrido cambios significativos que reflejan un crecimiento considerable en el ámbito de las teorías e investigaciones de problemas concernientes a la motivación, productividad, satisfacción laboral, manejo de conflictos, liderazgo y calidad de vida del empleado, entre otras.

Actualmente el mundo se caracteriza por un ambiente extremadamente cambiante, ante esta condición dinámica las organizaciones se encuentran en un estado de complejidad e incertidumbre. (Rodríguez, 2001)

En este mismo sentido Toro (2002) ha referido específicamente a las organizaciones y empresas venezolanas y colombianas, en lo que respecta a los cambios radicales que están viviendo en el diseño del mundo del trabajo; en su opinión estamos frente a una severa modificación del trabajo como un referente fundamental de la identidad de las personas.

La oferta de empleos precarios, las modificaciones de los horizontes vitales construidos sobre los sistemas antiguos de seguridad y previsión, la aparición de nuevos oficios y la desaparición de otros muy tradicionales unidas a las presiones generadas por el desempleo o por las necesidades del pluriempleo, influyen no solo sobre las infraestructuras laborales de los países sino también sobre las actuaciones de las empresas y los comportamientos de las personas.

Por tales razones es necesario que las empresas se adapten a su entorno, que evolucionen para competir y ser más eficientes, proporcionar servicios y productos con alta calidad y competitividad. Así mismo las organizaciones modernas como

entidades complejas requieren de mucho poder social, emplear indicadores de eficiencia, escuchar a los miembros de su equipo, crear condiciones de participación, apoyar el desarrollo de competencias, fomentar los procesos de equipo, alcanzar sinergia en la acción, tomar decisiones sobre las personas, establecer reglas y disciplina para producir resultados satisfactorios. Una alternativa para ir a la par de dichos cambios eminentemente es el fortalecimiento del Recurso Humano como entidad fundamental. (Rodríguez, 2001)

Al respecto Schein (1982) destaca al campo de la Psicología Organizacional como área de conocimiento íntimamente ligada al reconocimiento de que las organizaciones son sistemas sociales complejos; donde profesionales y empresarios han tenido que reconocer la complejidad del mundo en el que tienen que intervenir, y poco a poco han empezado a aceptar la ayuda de las ciencias sociales en la resolución de problemas organizacionales.

A medida que los psicólogos organizacionales han adquirido responsabilidades inherentes a la toma de decisiones a nivel gerencial, han logrado visualizar con mayor precisión la resolución de problemas organizacionales a través de la detección del origen de tales vicisitudes; posiblemente, el empresario de hoy, reflexiona más acerca de las técnicas y métodos empleados en el manejo eficiente del recurso humano.

Para Chiavenato (2000) y Schein (1982) el ser humano por ser social e interactivo, no vive aislado, sino en continua interacción con sus semejantes. Además, resulta importante establecer la interacción psicológica (contrato psicológico) presente entre el empleado y la organización, este proceso de reciprocidad, toma en cuenta las expectativas de ambos actores, por lo cual debe extenderse más allá de cualquier contrato formal de empleo estableciendo el trabajo a realizar y la recompensa que se recibirá a cambio. Entre tanto, Schein (1982) argumenta que el

contrato psicológico cambia en el tiempo a medida que cambian las necesidades de la organización y las del individuo.

Para Chiavenato (2000) las organizaciones a medida que cumplen sus objetivos tienden a crecer, lo cual puede suscitar un distanciamiento creciente entre los objetivos individuales y organizacionales. En tanto, resulta de gran importancia la existencia de un *Clima Organizacional favorable* que proporcione satisfacción a las necesidades personales como organizacionales.

De acuerdo con Aguado (2000) el *Clima Organizacional* puede ser vinculo u obstáculo para el buen desempeño de la empresa, un factor de distinción e influencia en el comportamiento de quienes la integran. Es decir, es la expresión personal de la opinión que los trabajadores y directivos se forman de la organización a la que pertenecen. Ello incluye el sentimiento que el empleado se forma de su cercanía o distanciamiento con respecto a sus jefes, a sus colaboradores y compañeros de trabajo (satisfacción o insatisfacción).

Diversas investigaciones sugieren que la manera de comportarse de un individuo en el trabajo no sólo depende de sus motivos, necesidades y características personales, sino también del modo como este percibe los elementos que caracterizan el medio interno del trabajo en el cual se encuentra inmerso.

En suma, la percepción del *Clima Organizacional* puede estar expresada en cuanto a: Integración, Orientación al logro, Comunicación, Supervisión, Estructura, Condiciones y métodos de trabajo, Capacitación y desarrollo, Empoderamiento y Confianza. (Feliú, 1996)

Así mismo, Kast y Rosenzweig (1990) señalan que la estructura organizacional, implica un conjunto de actividades estructuradas e integradas, es

decir, individuos que trabajan juntos o cooperan en relaciones de interdependencia. En otras palabras, la organización, consiste en:

- Arreglos orientados a una meta, individuos con propósitos.
- Sistemas psicosociales, individuos que trabajan en grupos.
- Sistemas tecnológicos, individuos que utilizan conocimientos y técnicas.
- Integración de las actividades estructuradas, individuos que trabajan juntos en relaciones estructuradas.

Además, Alvarez (1992) indica que todos estos elementos interactúan unos con otros en el contexto organizacional; la percepción que los miembros de la organización tengan de esa interacción es lo que se denomina *Clima Organizacional.*

Aunque se conoce la existencia de numerosos estudios que han enfatizado su preocupación en determinar la relación entre *Clima Organizacional, Estrés Laboral y Estrategias de Afrontamiento*, en la literatura venezolana revisada se encontraron pocos que hayan enfocado su atención hacia el personal del sector salud. El interés de esta investigación se enfoca hacia el estudio del *Clima Organizacional* como una variable que pudiera asociarse con el *Estrés Laboral, y el empleo de Estrategias de Afrontamiento* como herramienta potencial para el control de las fuentes percibidas como estresantes.

Por tanto, se incrementa día a día el interés por conocer, entender, describir y establecer una explicación clara sobre el origen, los síntomas, manifestaciones y el desarrollo del *Estrés*.

Para Labrador (2002) una de las fuentes más importantes de *Estrés* esta relacionada con la jornada laboral y, aunque la magnitud de este problema no está totalmente considerada en la documentación estadística normal, los tópicos

relacionados con el *Estrés* aparecen con mayor frecuencia en los debates de muchos países; una mayor presión laboral, sensación de impotencia en el trabajo y otros.

El concepto de *Estrés*, fue introducido a la literatura médica y psicológica por Selye (1979), quien definió el modelo del *Síndrome de Adaptación General*, como un conjunto de reacciones fisiológicas que se activan en el organismo ante cualquier demanda.

Dentro de la conceptualización de *Estrés*, para Lazarus y Folkman (1986): *"puede ser entendido, como un proceso dinámico de integración reciproca, entre el individuo y su entorno, que incorpora, factores intrínsecos, como la percepción y la cognición, que el sujeto tiene de los eventos que lo afectan, así como de las habilidades que posee para enfrentarlo y modificarlo. Esta evaluación, a su vez va a estar mediada por los factores personales (experiencias previas, valores, recursos), y los factores concernientes al hecho en sí (naturaleza de la amenaza, su intensidad, otros)".*

En este sentido Canino, Groeger y Micale (1996) respecto al proceso de cognición que hace el individuo de los eventos que lo afectan, cabe destacar el papel que juega el *Afrontamiento*, el cual hace referencia a los esfuerzos cognitivos y conductuales que realiza el individuo para manejar las situaciones que ha evaluado como estresante, independientemente del resultado alcanzado. El *Afrontamiento* es considerado un proceso cambiante y dinámico, en el que continuamente y como resultado de sucesivas reevaluaciones cognitivas de la situación, la persona realiza y produce modificaciones.

Las modificaciones son consecuencia de los cambios en el estímulo estresor y producto de los resultados parciales obtenidos, conducen a la persona a buscar estrategias nuevas o mantenerlas en base al grado de bienestar que pueda alcanzar

como consecuencia directa de éstos esfuerzos. En el proceso de reevaluación se realizan esfuerzos para lograr un resultado determinado, es decir, el bienestar general; se puede apuntar que afrontar es la búsqueda de estrategias, la realización de esfuerzos, para lograr un resultado dirigido a mantener la adaptación y el bienestar individual. (ob. cit.)

Dentro del concepto de *Afrontamiento* Lazarus y Folkman (1986) distinguen: el *Afrontamiento* dirigido hacia el problema y a la emoción. Las estrategias dirigidas hacia el problema se centran en la búsqueda de soluciones, a través de aspectos relativos a la solución de problemas, como son la consideración de alternativas, relación costo- beneficio y aplicabilidad; haciendo referencia tanto al entorno (modificación de variables ambientales, búsqueda de recursos) como al individuo mismo (aprendizaje de destrezas, cambios de motivación). El *Afrontamiento* dirigido a la emoción busca regular la respuesta emocional producida por la evaluación de la situación.

JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA

Las razones que justifican el presente estudio sobre las variables *Clima Organizacional, Estrés Laboral y Estrategias de Afrontamiento*, son las siguientes:

- El recurso humano es un elemento clave y de prioridad ante cualquier proceso de cambio y en el aumento de la productividad y competitividad de las organizaciones. En consecuencia, poseer información actualizada acerca de su comportamiento contribuye a una mejor comprensión y planificación en la gestión de recursos humanos y facilita la toma de decisiones acertadas, dirigidas al logro de los objetivos organizacionales.

- En estos tiempos de crisis, es importante que los dirigentes empresariales hagan uso de la información de los distintos especialistas del conocimiento científico, para identificar y resolver los problemas que en el medio laboral acontecen. Además sirve para comprender aquellos aspectos que influyen en la conducta del trabajador, quién es la materia prima básica dentro del proceso productivo.

- Los resultados de este estudio permitirán abrir nuevas líneas de investigación para estudios posteriores, a fin de establecer comparaciones entre el *Clima Organizacional, Estrés Laboral y Estrategias de Afrontamiento* en diferentes organizaciones, empresas e instituciones públicas y privadas.

CAPITULO I

PLATEAMIENTO DEL PROBLEMA

En este contexto, el problema objeto de estudio se plantea de la siguiente manera:

Determinar la relación entre la percepción del *Clima organizacional, Estrés Laboral y Estrategias de Afrontamiento* en un grupo de empleados de una institución del sector salud.

1.1. ¿Por qué es un problema?

1. Porque el *Clima Organizacional*, representa una forma de vida, y pudiera llegar a tener una influencia vital en la motivación y la satisfacción de los trabajadores.
2. Porque las presiones del ambiente laboral, pudiesen tener consecuencias importantes sobre los empleados generando de esta manera micro- climas en el interior de la organización.
3. Porque posiblemente un sistema inadecuado de comunicación, es un factor que pudiese obstaculizar el flujo de trabajo y, por consiguiente, causar excesivo *Estrés*
4. Porque el desinterés por propiciar estrategias que permitan crear y mantener un *Clima Organizacional* social y psicológicamente estimulante para sus miembros, traería probablemente como consecuencia un desempeño inestable.
5. Porque el *Estrés* es un tema fundamental de estudiar, ya que si no es atendido pudiera desencadenar enfermedades físicas y trastornos

psicológicos que afectan posiblemente el entorno y la forma de reaccionar ante las exigencias organizacionales.

6. Porque la falta de control sobre el manejo del *Estrés Laboral* pudiera llegar a deteriorar la integridad del individuo y afectar a la estructura de la organización.
7. Porque la falta de reconocimiento del fenómeno *Estrés* por parte del departamento de Recursos Humanos, probablemente pudiese limitar el desarrollo de las condiciones organizacionales, que propicien la creación de niveles óptimos de desempeño y satisfacción de necesidades de los empleados.

1.2. ¿Para quién es un problema?

1. ***Para los Empleados;*** el percibir un *Clima desfavorable*, pudiera generar altos niveles de *Estrés*, lo cual conduciría probablemente a un cambio gradual en el comportamiento personal e interpersonal. En tanto que, el percibir un *Clima favorable* pudiese guardar una estrecha relación con un nivel significativo de identificación de sus miembros, bajos niveles de *Estrés Laboral* y empleo de *Estrategias de Afrontamiento* dirigidas al problema.
2. ***Para los Gerentes;*** probablemente afecta el grado de compromiso e identificación con la institución. Cuando el *Clima* se percibe como desfavorable, los gerentes pudiesen trasmitir a los demás empleados, estados de ansiedad y depresión, insatisfacción, baja autoestima, temor y frustración.
3. ***Para los Familiares;*** el personal de la institución, probablemente expresa de igual manera problemas de conducta en el hogar, manifestados principalmente por un inadecuado manejo de las relaciones interpersonales.
4. ***Para los Clientes;*** una institución en la cual se perciba un *Clima desfavorable*, probablemente no podrá esperar un alto grado de intercambio,

establecimiento de buenas relaciones y respeto por la normativa. Lo que se pudiera traducir en el abandono de los servicios de la institución.

5. ***Para el Departamento de Recursos Humanos;*** el mantener un *Clima favorable* en la institución es algo muy importante y que viene acaparando cada vez más la atención de sus metas y objetivos primordiales. Esto se debe a que reconocen que uno de sus activos fundamentales dentro de la organización es el empleado.
6. ***Para la Institución;*** conocer el *Clima Organizacional*, proporciona retroalimentación y, permite hacer cambios planificados, tanto en las actitudes de los empleados, supervisores y clientes, como en la estructura de la empresa; es fundamental la capacidad de auto-feedback y el aprendizaje en equipo.

1.3. ¿Desde cuándo es un problema?

Desde hace dos años aproximadamente, la institución hospitalaria Dr. H. Riviero Saldivia, ha generado un proceso de transformación y de apertura al cambio, por lo que es importante conocer el tipo de *Clima actual percibido, el Estrés Laboral y las Estrategias de Afrontamiento* que esto ha desencadenado en los empleados.

1.4. ¿Cómo se manifiesta el problema?

1. Se manifiesta probablemente por el establecimiento de relaciones interpersonales pobres con una comunicación superficial y de poca confianza.
2. Se manifiesta posiblemente en un cambio gradual en el comportamiento de los empleados en cuanto a la disminución de la motivación y la satisfacción laboral; expresando una creciente inseguridad, temor a cometer errores y, falta de participación en los procesos de toma de decisiones.

3. Se manifiesta factiblemente en el empleado, quién puede percibir una inadecuada política de dirección, la falta de autonomía y estrecha supervisión del trabajo.
4. Se manifiesta probablemente por la presencia de una preocupación constante del empleado sobre las posibles consecuencias de un mal desempeño, la falta de adaptación a las nuevas tareas o la forma en que los otros actúan en comparación con ellos.
5. Se manifiesta probablemente por la presencia de rivalidades entre los compañeros y la culpabilización por errores e incluso en una falta total de relaciones.

1.5. Objetivo General:

Determinar la relación entre la percepción del *Clima Organizacional, Estrés Laboral y Estrategias de Afrontamiento* en un grupo de empleados de una institución del sector salud.

1.6. Objetivos Específicos:

- Describir el tipo de *Clima Organizacional* actual percibido, a fin de establecer los factores organizacionales de mayor incidencia positiva o negativa.
- Precisar los niveles de *Estrés* en intensidad y frecuencia, así como los estresores percibidos de mayor influencia en el ámbito laboral.
- Explorar la frecuencia del empleo de *Estrategias de Afrontamiento* para el manejo del *Estrés*.
- Especificar la relación entre los niveles de *Estrés Laboral y las Estrategias de Afrontamiento* empleadas.

- Describir la relación entre el empleo de *Estrategias de Afrontamiento* y la percepción del *Clima Organizacional*.
- Proporcionar información relevante para la elaboración de futuros planes estratégicos por parte del departamento de RRHH de la institución hospitalaria.

1.7. Hipótesis General:

Se espera que en un grupo de empleados de una institución del sector salud:

"Existan relaciones entre la percepción del *Clima Organizacional, Estrés Laboral y Estrategias de Afrontamiento*"

1.8. Hipótesis Específicas:

- "Ante una percepción favorable del *Clima* se tendrá bajos niveles de *Estrés*".
- "Ante una percepción desfavorable del *Clima* se tendrá altos niveles de *Estrés*".
- "Al manejar *Estrategias de Afrontamiento* dirigidas al problema se tendrá bajos niveles de *Estrés* y una percepción favorable del *Clima*".
- "Al manejar *Estrategias de Afrontamiento* dirigidas a la emoción se tendrá altos niveles de *Estrés* y una percepción desfavorable del *Clima*".

1.9. Relación del "Clima Organizacional, Estrés Laboral y Estrategias de Afrontamiento" con la Psicología Industrial.

- Contribuir a solventar la carencia de investigaciones dentro del ámbito venezolano respecto al *Clima Organizacional* y su posible relación con el *Estrés Laboral y Estrategias de Afrontamiento.*

- Aportar algunas características que identifican el tipo de *Clima Organizacional* de una institución del sector salud.
- Proponer elementos que permitan orientar el estudio de la conceptualización y medición del fenómeno *"Estrés Laboral y Estrategias de Afrontamiento"*.
- Determinar algunos criterios predictores del *Estrés Laboral* en una institución del sector salud.
- Fomentar el estudio del *Clima Organizacional, Estrés Laboral y Estrategias de Afrontamiento*, como una línea de investigación en beneficio del capital humano en instituciones hospitalarias.

1.10. Descripción de la Institución.

La institución es pública pertenece al sector salud, específicamente al Distrito Sanitario Nº 4, lleva por nombre "Dr. H. Riviero Saldivia", esta ubicada en la región de Caucagua, Estado Miranda, sector el Placer, posee actualmente con 350 trabajadores, comprendidos en distintos departamentos: Mantenimiento, Administración, Jefatura de Enfermeras, Historias Médicas, Personal, Servicio Social, Nutrición y Rayos X. Cuenta con una red ambulatoria: Araguita, Marizapa, El Clavo, Tapipa, Panaquire y Capaya (ver anexo *Nº 1*). Tiene como *Misión, Visión y Valores*:

- ***Misión.*** "Propiciar el bienestar integral a la población del estado Miranda, brindándoles el mejor servicio hospitalario, a fin de mantener el bienestar físico y mental de sus pacientes".

- ***Visión.*** "Fortalecerse y consolidarse como una de las mejores instituciones hospitalarias del estado Miranda, logrando ofrecer un servicio integral y de calidad al mayor número posible de personas que lo requieran a fin de garantizar una eficiencia continua".

- ***Valores.*** De acuerdo al planteamiento de Robbins (1999) estos representan un conjunto de convicciones básicas acerca de una finalidad de existencia; le es atribuido un elemento de juicio en el que transmiten las ideas (actitudes, comportamientos, hábitos) de lo que se cataloga como correcto o deseable. A continuación se presentan los valores existentes en la institución hospitalaria (véase Tabla *Nº 1*):

Tabla Nº 1 : Valores de la Institución

VALOR	CARACTERÍSTICAS
Excelencia	Hace referencia a encontrar la mejor manera de hacer las cosas, otorgándole gran importancia a la calidad y al servicio que se presta.
Utilidad	Existe para dar servicio, lo que los conduce a mantener una fuerte interacción con el mundo exterior, y con ellos mismos.
Compromiso	Se busca que los miembros de la Institución estén conscientes de la misión y visión, y de los valores compartidos.
Eficiencia	Están constantemente en la búsqueda de métodos simples y eficaces, se proponen convertirse en: una Institución cada vez más eficiente, esto es, que siempre tienda a resolver más problemas y a obtener más y mejores resultados en relación con los recursos invertidos; una mejor imagen pública y real; y la de mejor crédito en atención a la calidad de sus servicios.
Cooperación	Es importante para la Institución establecer una estrecha cooperación que tienda a romper la idea de unidades diferenciadas y especializadas por funciones.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Psicología Industrial y la Organización

La Psicología Industrial en sus comienzos, aproximadamente a inicios del siglo XX, evidencia un gran interés por el estudio de las organizaciones y de los individuos que la conforman; surgiendo de este modo, la finalidad de abordar los efectos que producen éstas en la vida y productividad organizacional. Las organizaciones son estudiadas por ser importantes en el seno de la sociedad, donde el individuo es protagonista y no simplemente una parte del sistema. (Katz y Kahn, 1989)

Actualmente las organizaciones experimentan cambios continuos y rápidos debido a situaciones como: la alta competitividad, cambios rápidos e inesperados y avances tecnológicos de alto impacto; por ende estas deben centrarse en el hecho de contar con personal capacitado que no trabaje de manera aislada; sino a través de los equipos de trabajo para obtener mejores resultados en pro del logro de objetivos comunes. Es esencial que exista una relación reciproca entre el individuo-organización en la búsqueda de beneficios compartidos. (Rodríguez, 2001)

2.2. Clima Organizacional

En una organización la percepción que el trabajador tenga de su medio ambiente depende tanto del individuo, como del medio externo que lo rodea. Esta percepción del medio ambiente es lo que en el campo de la Psicología Organizacional se conoce como Clima. (Alvarez, 1992)

De acuerdo a Brunet (1987) el Clima Organizacional constituye una configuración de las características de la organización y, resulta ser un componente multidimensional que se expresa en términos de estructura, modos de comunicación, estilo de liderazgo que sumados forman un *Clima* que denota la personalidad de la organización y que influye en el comportamiento de las personas.

En un intento por analizar el origen del *Clima Organizacional*, pareciera que se deriva de la unión de dos grandes escuelas de pensamiento; estas son:

a) ***La Escuela de la Gestalt***. Se focaliza en la organización de la percepción, basado en el axioma de que: *"el todo es más que la suma de sus partes"*. Propone que los individuos captan su entorno en base a juicios percibidos y deducidos, en función de la manera como ellos perciben el medio ambiente.

b) ***La Escuela Funcionalista.*** De acuerdo con sus postulados, la conducta del individuo esta en función del medio ambiente que lo rodea y de las diferencias individuales. Se interesa de una manera característica por la función de adaptación al medio que tiene la conducta y la conciencia del organismo.

Apoyándose en estos enfoques, se podría decir que una forma de entender el *Clima Organizacional*, es concibiéndolo como una variable molar, ya que el individuo percibe su entorno de manera global, como un todo, y tal percepción tiene un significado distinto para cada una de las personas que se encuentran en su mismo ambiente; debido a que cada una de ellas posee necesidades, actitudes y valores diferentes y varían a lo largo del tiempo, dando como resultado una modificación o cambio constante en el *Clima Organizacional*.

Así mismo, se presentan un conjunto de definiciones del *Clima Organizacional* en donde se manifiesta la importancia del término dentro del entorno laboral, ya que es el escenario donde se centra la presente investigación.

2.2.1. Definiciones de Clima Organizacional

El concepto de *Clima Organizacional* tiene su origen en el trabajo de Lewin (1936) quién demostró que para entender una conducta individual era necesario considerar la situación en su conjunto, es decir, el contexto donde se manifiesta esa conducta. (cit. por Howell, 1979)

Litwin y Stringer (1968) consideran el *Clima Organizacional* como una variable dependiente, cuando el objetivo ha sido estudiar las causas de las percepciones del *Clima*. Posteriormente identificaron los componentes del *Clima*: estructura, desafio y control, recompensa, apoyo, riesgos y adaptación de riesgos, tolerancia para los conflictos, identidad organizacional, normas y expectativas para el desempeño. Mientras que Pritchard y Karasick (1973) señalan al *Clima* como una variable independiente, causante de actitudes y conductas. (cit. por Vásquez, 1992)

Para Likert (1968) el *Clima Organizacional* es la percepción que tienen los individuos acerca de las características o factores de los procesos organizacionales. Asimismo Evans (1976), define *Clima* en cuanto a la percepción multidimensional que los miembros de un grupo tienen acerca de los atributos del sistema organizacional.

Lawler, Hall, y Oldham (1979), apoyan esta última definición, considerando al *Clima* un concepto multidimensional que incorpora dimensiones acerca de la estructura y reglas, procesos, relaciones interpersonales y de cómo son realizadas las tareas de la organización. Este concepto es un intento para comprender el proceso

mediante el cual la estructura organizacional conjuntamente con las estrategias afectan las motivaciones y actitudes de los empleados. (cit. por Vázquez, 1992)

Por su parte Keith (1983) plantea que el *Clima* suele tener una influencia vital en la motivación y satisfacción laboral, producto de un sistema organizacional formal e informal y de un ambiente social; tales aspectos convergen bajo un sistema de control en el cual interactúan actitudes personales y factores situacionales para motivar a los empleados. Ekvall (1983) expresa al *Clima Organizacional* como un conglomerado de actitudes y conductas que la caracterizan, el cual se origina y desarrolla en las interacciones entre los individuos- entorno organizacional, en donde cada miembro percibe y describe el *Clima* en función de sus percepciones. (cit. por Vázquez, 1992)

Al respecto Brunet (1987) indica que toda organización tiene un ambiente o personalidad propia que la distingue de otras y que influye en la conducta de sus miembros. El *Clima* determina la forma en que un individuo percibe su trabajo, rendimiento, productividad y satisfacción e implica que el comportamiento de un individuo no depende sólo de sus características sino de la manera en que éste percibe el *Clima* de trabajo y los componentes de la organización.

Otra de las definiciones aportadas es la de Gibson, Ivancevich y Donnelly (1983) describen el término aludiendo a un conjunto de actitudes y expectativas de la organización que sirve de enlace entre la conducta, estructura, procesos de la organización y el desempeño individual, grupal e institucional; de permanencia relativa en el tiempo e influyen en las características de las personas y la organización.

Entre tanto Chiavenato (2000) apunta que el concepto de *Clima* es todo lo que constituye el ambiente humano de un grupo, por diferenciación de los determinantes físico- ambientales que configuran a la organización. Se establece que:

- ***Ha de considerarse como una construcción Psicosocial asociada a la estructura organizativa.*** Sobre la base de esta consideración se determina que: todo individuo inmerso en una organización recibe influencias del *Clima* dominante, pudiendo modificar el contexto grupal a partir de la conducta que esté desarrolla en su lugar de trabajo.
- ***Es generado, mediante las interacciones entre los miembros de un espacio con potencial comunicativo y productivo.*** Es un constructor mediador entre las interacciones, y el potencial de energía que puede ser vista en el manejo de los conflictos.

En torno a este constructo se ha generado toda una polémica entre teóricos e investigadores con respecto a: ¿Qué es *Clima Organizacional*?, ¿cuáles son sus componentes, y cómo influye en el comportamiento del individuo?. En los intentos de describir y determinar la naturaleza del *Clima*, Vásquez (1992) ha propuesto tres enfoques:

1. ***Enfoque objetivo o medida múltiple de los atributos organizacionales,*** define al *Clima* como un conjunto de características que describen una organización, las cuales distinguen a unas de otras, son relativamente duraderas en el tiempo e influyen en la conducta de los miembros. El *Clima* es algo externo al individuo, distinto a las percepciones, se presenta en la realidad organizacional y puede operacionalizar a través de las percepciones o medidas objetivas.

2. ***Enfoque subjetivo o medida perceptual de los atributos individuales,*** enfatiza en las representaciones cognitivas e interpretaciones perceptibles, donde son determinantes los factores individuales. Se describe al *Clima* como un conjunto de percepciones globales que los individuos tienen del ambiente interno de la organización y actúan conforme lo interpretan; es decir, los individuos crean un sentido de la situación laboral y desarrollan conductas apropiadas, actuando como procesador de información provenientes de ambas partes.

3. ***Enfoque Objetivo- Subjetivo, interactivo o medida perceptiva de los atributos organizacionales,*** el *Clima* es resultante de la interacción individuo- organización, donde cada individuo responde a elementos de la situación de modo idiosincrático; una variable interpuesta que tiene la virtud de integrar al individuo, el grupo y la organización.

2.2.2. Características del Clima Organizacional

De acuerdo a González y Peiró (1999) el concepto de *Clima Organizacional* se refiere a las percepciones compartidas por los miembros de una organización respecto al trabajo, el ambiente físico, las relaciones interpersonales que tiene lugar entorno a él y las diversas regulaciones formales que afectan a dicho trabajo. En consecuencia a este término se le adjudican determinadas características:

- Tiene cierta permanencia en el tiempo; a pesar de experimentar determinados cambios por situaciones coyunturales puede contar con una cierta estabilidad.
- Tiene un fuerte impacto sobre los comportamientos de los miembros.

- Afecta el grado de compromiso e identificación de los miembros. Una organización con un *Clima favorable* tiene alta probabilidad de lograr un nivel significativo de identificación en sus miembros.
- Es afectado por los comportamientos y aptitudes de los miembros y, a su vez, afecta dichos comportamientos y aptitudes.
- Es afectado por variables estructurales, como estilo de dirección, políticas y planes de gestión, sistemas de contratación y despidos, etc. Estas variables, a su vez, pueden ser también afectadas por el *Clima*.
- El ausentismo y la rotación excesiva pueden ser indicadores de un *Clima* desfavorable.
- El cambio del *Clima* es posible, pero esto requiere una serie de cambios en más de una variable, de manera que el cambio sea duradero.

Por su parte Brunet (1987) señala otras características estrechamente relacionadas con el concepto de *Clima Organizacional* (véase Tabla *Nº 2*):

Tabla Nº 2 Características del Clima Organizacional

- Concepto molecular y sintético.
- Es una configuración particular de variables situacionales.
- Sus elementos constitutivos varían aunque el *Clima* puede seguir siendo el mismo.
- Tiene una connotación de continuidad no tan permanente como la cultura, por lo tanto puede cambiar después de una intervención particular.
- Está determinado por las características, conductas, aptitudes, expectativas de otras personas, realidades sociológicas y culturales de la organización.
- Es exterior al individuo, quién por lo contrario, puede sentirse como agente que contribuye a su naturaleza.
- Se basa en las características de la realidad tal como las percibe el observador.
- Es un determinante directo del comportamiento, actúa sobre las aptitudes y expectativas que son determinantes directos del comportamiento.

Fuente: Taguiri, 1968 (cit. por Brunet, 1987)

Para Brunet (1987) estas características configuran al *Clima Organizacional*, a través de la percepción que de ella tienen los miembros. En sumatoria este concepto está referido a las percepciones compartidas por los miembros de una organización respecto al trabajo, el ambiente físico en que éste se da, las relaciones interpersonales que tienen lugar en torno a él y las diversas regulaciones formales que afectan a dicho trabajo; designa las características que distinguen a una organización de otra, ya que las organizaciones difieren no sólo en estructura física, sino en actitudes y conductas, por ende la interacción de las personas, estructuras, políticas y metas en las organizaciones generan un *Clima* particular.

2.2.3. Teorías del Clima Organizacional

2.2.3.1. Teoría de Likert

Para Likert (1968) el comportamiento de un individuo va a estar dado en función de su percepción de la situación, de la manera como ve las cosas y no de la realidad objetiva. En el caso específico de la variable *Clima*, la percepción de ésta va a estar influenciada por factores como: la personalidad, actitudes, nivel de satisfacción, y la percepción del *Clima* que tengan los subordinados, colegas y supervisores de la persona.

Además, presenta una de las teorías organizacionales más completas tanto en nivel de aplicación como de extrapolación. Esta teoría de los sistemas organizacionales esta centrada en la naturaleza sistemática y en las fuerzas motivacionales. De esta manera permite la visualización de diversos *Climas*, así como el análisis de la triología de variables que lo conforman.

Por consiguiente el comportamiento de los empleados es originado por el proceder administrativo, las condiciones organizacionales que perciben, sus

esperanzas, capacidades y valores. En función de ello se distinguen tres tipos de variables que van a determinar las características de las organizaciones:

- ***Variables Causales.*** Tipo de variables independientes de tipo causa-efecto, susceptibles de ser modificadas, que pueden precisar el sentido en que evoluciona la organización, y los resultados pueden ser transformados agregando nuevos componentes a cargo de los miembros de la organización.

- ***Variables Intermediarias.*** Constituyen los procesos organizacionales, reflejan el estado del negocio. Entre ellas se mencionan: las actitudes, objetivos de rendimiento, efectividad y toma de decisiones.

- ***Variables Finales.*** Variables dependientes producto de las dos precedentes, reflejan el resultado alcanzado, por ejemplo: productividad, ganancias y perdidas.

En la *Figura Nº 1*, se presenta la disposición de las ***Variables del Clima Organizacional (Likert, 1968):***

Variables Causales---------- Variables Intermediarias ----------Variables Finales

Percepción del *Clima Organizacional*

De la combinación de las tres variables se deriva el planteamiento de Likert (1968) acerca de la existencia de dos grandes variables de estilos del *Clima*, cada una

con dos subdivisiones respectivamente situadas en un continuo, en un extremo se ubica el *Sistema Autoritario* y en otro el *Sistema Participativo* (véase *Figura Nº 2*).

Figura Nº 2 Escala de los 4 Sistemas Organizacionales de Clima



Clima de Tipo Autoritario

Sistema I

Autoritario Explotador. Este tipo de *Clima* es descrito por rasgos como: desconfianza de la dirección para con los empleados, las decisiones son tomadas en la cima. La relación entre superiores y subordinados, esta basada en el miedo e incredulidad, por ende el ambiente que prevalece es de temor, castigos, amenazas, en donde raramente son otorgadas recompensas y, el nivel de satisfacciones experimentado es psicológico y de seguridad.

A pesar de existir fuertes mecanismos de control, paralelamente se desarrolla una organización informal, cuyo objetivo es la oposición a la estructura formal, se presenta un ambiente inestable y aleatorio, la comunicación con los empleados se presenta a través de directrices e instrucciones especificas.

Sistema II

Autoritario Paternalista. Se caracteriza por una confianza condescendiente de la dirección hacia sus empleados; la mayoría de las veces las decisiones son tomadas

en la cima, pero algunas se asumen en los escalones inferiores. Los métodos para motivar a los trabajadores, se basan en el otorgamiento de recompensas. La interacción entre superiores y subordinados se establece con indulgencia y precaución.

Los procesos de control pueden ser delegados a los niveles intermedios e inferiores; se desarrolla una organización informal pero no siempre para ejercer oposición a los fines formales. Bajo este tipo de *Clima* la dirección juega con las necesidades sociales de sus empleados y tienen una percepción de trabajar bajo un ambiente estable y estructurado.

Clima de Tipo Participativo

Sistema III

Consultivo. Este tipo de *Clima* es abierto ya que la dirección confía medianamente en los trabajadores. Las decisiones importantes se asumen en la cima pero con la variante, de otorgarle el beneficio de la participación a los niveles inferiores. La motivación es a través de recompensas, castigos (esporádicos) se busca cubrir las necesidades de estima y prestigio.

La comunicación se da de manera descendente, existiendo cierto grado de confianza. Los mecanismos de control son delegados de arriba hacia abajo, da lugar a un sentimiento de responsabilidad compartido, que origina el desarrollo de una posible organización informal, esta no necesariamente implica la resistencia o negación de fines establecidos. Se caracteriza por un ambiente dinámico.

Sistema IV

Participación en Grupo. Se caracteriza por otorgar plena confianza a los empleados, quienes participan de forma activa e integrada en todos los niveles del proceso de toma de decisiones. La comunicación es ascendente, descendente y lateral. Se da importancia a los procesos que involucran la medición de estándares de rendimiento, mejoramiento de los métodos de trabajo y la evaluación del desempeño en función de las metas. Se establecen relaciones entre superiores y empleados basadas en la amistad y la confianza. Al asumir responsabilidades, los niveles de mando otorgan participación a los miembros de estratos inferiores.

De acuerdo a las características contempladas en la teoría de Likert (1968) para cada uno de los cuatro tipos de *Climas* descritos, existen esencialmente dos percepciones sobre el funcionamiento organizacional; las cuales están asociadas con los calificativos abierto (favorable)- cerrado (desfavorable) ubicando a los sistemas I y II como un *Clima* cerrado, mientras que los III y IV son considerados como abiertos.

En consecuencia las organizaciones en donde predomine un *Clima* abierto pueden ser concebidas como dinámicas, capaces de alcanzar sus objetivos y las satisfacciones sociales de los empleados, interactuando estos con la dirección de los procesos de toma de decisiones, es decir un *Clima favorable.*

Por el contrario, el *Clima cerrado,* describe a las organizaciones burocráticas, rígidas, en donde sus miembros experimentan la sensación de insatisfacción respecto a su propia labor y ante la misma empresa, dando origen a la desconfianza y a relaciones interpersonales muy tensas, es decir un *Clima desfavorable.* (véase *Tabla Nº 3*)

Tabla Nº 3 Sistemas Organizacionales (Likert,1968)

Dimensión	Autoritario Sistema I	Paternalista Sistema II	Consultivo Sistema III	Participativo Sistema IV
Decisiones y Procesos de Control	Centralizado por la cúpula	Centralizado por la cúpula, algunas decisiones se toman en el núcleo	Centralización parcial	Diseminado en toda la organización
Delegación	No existe	Casi inexistente	Existe en ocasiones	Existe siempre
Atmósfera De trabajo	Miedo, castigo, amenazas, inseguridad y recompensas ocasionales	Condescendiente, y paternalista por parte de los supervisores. De dependencia y precaución por parte de los subordinados	Buenas relaciones entre la dirección y los trabajadores	Confianza, compromiso y participación
Satisfacción de necesidades	Seguridad	Sociales y de seguridad	Psicológicas, sociales y de seguridad	Psicológicas, sociales y de seguridad
Comunicación	Descendentes, proporciona directrices e instrucciones específicas	Descendentes, proporciona directrices e instrucciones específicas	Descendientes y en ocasiones ascendente	Ascendente, descendente y horizontal

2.2.3.2. Teoría de Litwin y Stringer

Desde la perspectiva de Litwin y Stringer (1968) el *Clima Organizacional*, es un filtro por el cual pasan los fenómenos objetivos (estructura, liderazgo, toma de decisiones), al evaluarlo se mide la forma como es percibida la organización. Esta percepción repercute sobre las motivaciones y comportamientos de los miembros. Se parte del hecho de que la gerencia efectiva va a depender de una adecuada

comprensión de la conducta humana basada en el conocimiento sistemático de los procesos motivacionales. Este comportamiento tiene una variedad de consecuencias para la organización: productividad, satisfacción, rotación, adaptación, etc.

Para estos autores el concepto de *Clima* describe los determinantes ambientales y situacionales que inciden sobre la motivación, conductas individuales y teorías organizacionales, como un conjunto de propiedades del ambiente laboral percibidas directa e indirectamente. Además permite obtener una visión de las percepciones y sentimientos asociados a determinadas estructuras y condiciones de la organización (véase Figura *Nº 3*)

Figura Nº 3 Modelo de Clima Organizacional de Litwin y Stringer (1968)



Fuente: Monsalve (1992)

A su vez las percepciones y respuestas subjetivas relacionadas con el *Clima Organizacional* se visualizan como producto de una variedad de factores; los cuales surgen de patrones de liderazgo y de la práctica gerencial; entre tanto otros se relacionan con el sistema formal y estructural de la organización. Estos factores pueden ser agrupados en tres sistemas diferentes, siguiendo los elementos conceptuales planteados por Adizes asociado al esquema de McClelland (cit. por Monsalve, 1992):

- ***Sistema Organizacional.***

  Tiene que ver con la estructura formal de la organización: reglas, políticas, normativa, procedimientos y obligaciones relacionado con las funciones administrativas y la necesidad de poder.

- ***Sistema Individuo.***

  Está relacionado con la integración grupal y la calidad de las relaciones interpersonales. Enfatiza en la cohesión y apoyo entre los integrantes para el logro de las metas propuestas. La necesidad de afiliación se correlaciona con la función de integración, las personas encuentran satisfacción relacionándose con otros individuos, sintiéndose apoyados y pertenecientes a un grupo.

- ***Sistema Producción.***

  Tiene que ver con las actividades que desempeñan los individuos en la organización, producción de resultados y realización eficiente de las actividades planificadas. Se relaciona con la motivación al logro y el alcance de los objetivos.

Tabla Nº 4 Sistemas del Clima Organizacional

Sistema	*Dimensión*	*Descripción*
Organización	Estructura Conflicto	Reglas y procedimientos de la empresa. Discusión abierta de problemas.
Individuo	Cordialidad Identidad	Buenas relaciones interpersonales. Lealtad con las metas organizacionales.
Producción	Responsabilidad Estándares Riesgo Recompensa	Autonomía en la ejecución de sus funciones. Exigencias en el rendimiento. Nivel de reto. Equidad en la remuneración.

Fuente: Monsalve (1992)

2.2.3.3. Teoría de Feliú

Feliú (1996) postula al *Clima Organizacional* como la percepción que tienen los miembros de una organización de su funcionamiento estructural y dinámico. Esta variable es generada a través de la dinámica laboral, de allí el interés de explorarla sistemáticamente, con fines de establecer sus repercusiones sobre la satisfacción del empleado. La variable *Clima* puede estar relacionada con el incremento de la productividad y la permanencia en el tiempo del trabajador en la organización; y es definida como: el conjunto de percepciones que se manifiestan mediante la identificación del personal para con la organización (contrato psicológico), sus objetivos, productos y el compromiso de pertenecer a la organización.

De esta manera el *Clima* puede ser considerado como la forma en que los miembros de una organización perciben ciertos factores, variables y características que la describen, los cuales interactúan entre sí y determinan el ambiente interno en que se relacionan los empleados. Entre esos factores pueden señalarse: la estructura,

procesos, el comportamiento de los individuos y grupos; distinguiéndose variables dinámicas y variables estructurales.

2.2.4. Dimensiones del Clima Organizacional

Los postulados teóricos descritos por Likert (1968), Litwin y Stringer (1968) y Feliú (1996), construyeron instrumentos compuestos por determinadas dimensiones relacionadas con ciertos aspectos de la organización a fin de objetivizar las percepciones del *Clima*:

Tabla Nº 5: Dimensiones de Clima Organizacional

Autor	*Likert*	*Litwin y Stringer*	*Feliú*
Dimensiones	▪ Liderazgo ▪ Establecimiento de metas ▪ Motivaciones ▪ Comunicación ▪ Toma de decisiones ▪ Control	▪ Estructura ▪ Responsabilidad ▪ Recompensa ▪ Desafío ▪ Relaciones ▪ Cooperación ▪ Estándares ▪ Conflictos ▪ Identidad	▪ Integración ▪ Orientación al logro ▪ Comunicación ▪ Supervisión ▪ Estructura ▪ Condiciones y métodos de trabajo ▪ Capacitación y desarrollo ▪ Empoderamiento ▪ Confianza

2.3. Estrés Laboral

De acuerdo a la Organización Internacional del Trabajo (2000) el *Estrés* en los últimos años no ha dejado de discutirse, incluso en diferentes disciplinas y con sus respectivas consecuencias se ha desarrollado a profundidad. El trabajo es una actividad individual y colectiva de transformación de la realidad para proporcionar

bienes y servicios a la sociedad. Las personas en su trabajo pretenden alcanzar la satisfacción de necesidades biológicas, de seguridad, de relación social, de autoestima y de realización profesional.

El agitado mundo laboral se ha vuelto más competitivo, prácticamente los trabajadores de todos los sectores, desde los operarios de planta hasta los directivos se ven afectados por el *Estrés*. Estudios recientes de la OIT (2000) muestran que la salud mental en el trabajo se encuentra en peligro. Los empleados sufren agotamiento, ansiedad, bajo estado de ánimo y *Estrés*, factores que pueden provocar perdida de trabajo, y los empleadores aluden una menor productividad, reducción de beneficios e índices elevados de rotación.

En Finlandia, debido al desempleo elevado, la inseguridad en el puesto de trabajo, contratos de corta duración y la presión relacionada con el tiempo, coinciden con el deterioro del bienestar mental que se evidencia en la población activa. Cabe destacar que más del 50% de los trabajadores padece algún tipo de síntoma relacionado con el *Estrés* tales como ansiedad, depresión, dolor fisico, exclusión social y trastornos del sueño; el 7% de los trabajadores finlandeses muestran un cansancio severo que puede llevar al agotamiento, reducción de la capacidad profesional y trastornos de salud mental que son ya la principal causa de jubilaciones por incapacidad.

En Alemania, los trabajadores deben afrontar la racionalización y la rápida introducción de tecnología, además de un desempleo creciente, sufren de *Estrés* debido al aumento de las presiones relacionadas con el tiempo, exigencias de mayor calidad y cantidad de producción. Los trastornos depresivos son responsables de casi el 7% de las jubilaciones prematuras y la incapacidad laboral, la cual se prolonga más que la incapacidad provocada por otras enfermedades; entre tanto la cantidad total de

producción perdida por absentismo, se atribuye a trastornos de salud mental, estimada en más de 5.000 millones de euros anuales.

En Estados Unidos y el Reino Unido, la adopción de un conjunto de nuevas tecnologías y métodos organizacionales como respuesta a los crecientes requisitos existentes en materia de productividad, da lugar a un aumento en los casos de *Estrés* y depresión inducidos por el trabajo. La depresión se ha convertido en una de las enfermedades más comunes de los Estados Unidos, que llega a afectar cada año a una décima parte de la población activa.

En el Reino Unido, 3 de cada 10 empleados sufren anualmente problemas de salud mental y numerosos estudios indican que el *Estrés* provocado por el trabajo y la depresión es un problema extendido que, en cualquier momento que se considere, uno de cada 20 británicos en edad de trabajar está padeciendo altos niveles de *Estrés*.

En Polonia, los grandes cambios políticos que condujeron a la transformación socioeconómica, tuvieron importantes repercusiones en el mercado laboral y en el bienestar mental de los trabajadores. Las estadísticas de sanidad indican la existencia de un número creciente de personas que están recibiendo asistencia sanitaria mental, especialmente individuos aquejados por trastornos depresivos: una tendencia que puede estar relacionada con los consiguientes aumentos de paro, inseguridad en el empleo y descenso de los niveles de vida, producto de tal transformación.

Estas evidencias proceden de un informe titulado Mental Health in the Workplace Introduction de la OIT (2000) en el que se observa que, si bien los orígenes de la inestabilidad mental son complejos entre los países estudiados en cuanto a prácticas laborales, ingresos, y pautas de empleo, parece haber elementos comunes que vinculan la alta incidencia del *Estrés*; hasta el punto de que 1 de cada 10 trabajadores sufren depresión, ansiedad, cansancio y *Estrés* ante los cambios que se

están produciendo en el mercado laboral (efectos de la globalización económica) que en algunos casos llevan al desempleo y la hospitalización.

Al respecto para la Comunidad Europea el *Estrés Laboral* y el Síndrome de quemarse en el trabajo (burnout) son la principal causa del deterioro de las condiciones laborales, fuente de accidentabilidad y absentismo. Además respaldan oficialmente la importancia de reconocer el Síndrome de quemarse en el trabajo como una dolencia psíquica causante de periodos de incapacidad temporal y accidentes laborales. (Organización Mundial de la Salud, 2000)

Ante tal vicisitud, surge la necesidad de reconfigurar el entorno laboral para reducir el *Estrés*, desde 1989 la Comunidad Europea ha adoptado un conjunto de medidas que fomentan la mejora en la salud y seguridad en el trabajo. (Peiró, 1993)

De acuerdo al Dr. Rosch presidente del American Institute of Stress, el *Estrés* se ha convertido en el problema de salud más común de Estados Unidos; se ha estimado que el 43% de los adultos lo padecen, entre el 75 y 90 por ciento de las visitas a los médicos son condiciones que se relacionan de alguna manera con éste. Entre las principales causas están la falta de control del individuo sobre su propia situación, la presión del tiempo, la inestabilidad del empleo, las exigencias de cualificación y los crecientes requerimientos laborales. Así mismo el *Estrés* esta relacionado con las principales causas de muerte tales como el cáncer, enfermedades cardiovasculares y pulmonares, accidentes y suicidios. (cit. por Riviera, 2002)

2.3.1. Definiciones de Estrés

La palabra *Estrés* se deriva del griego *Stringere*, que significa provocar tensión. Selye (1979), se le atribuye la introducción del término *Estrés* a la literatura

médica; lo define como: *"la respuesta no especifica del organismo a toda demanda que se le haga"* que puede provocar perturbación en el estado de equilibrio dinámico en que se dan los procesos fisiológicos, bioquímicos y psicológicos.

La Organización Internacional del Trabajo OIT (2000) define al *Estrés* "*como la tensión o interferencia psicológica y fisiológica que perturba el funcionamiento de un individuo*"; el *Estrés* en su nivel más elevado se ha convertido en *"un riesgo ocupacional significativo de la profesión"*, no se trata de una manifestación aislada, sino de un fenómeno que afecta al colectivo de trabajadores en general.

El Diccionario Enciclopédico Salvat (1972) define al *Estrés*, proveniente del inglés stress: *"estado general de tensión en que se halla un organismo amenazado de ser alterado en su equilibrio psicobiológico por la acción de agentes o condiciones ambientales"*.

El Manual de Diagnóstico de los Trastornos Mentales DSM- IV (1995) no considera al *Estrés* como un trastorno diferenciado, sólo especifica cuando se trata de *Estrés* post- traumático o el trastorno por estrés agudo, y en ambos casos se considera que la persona ha estado expuesta a un acontecimiento traumático.

Dentro de la literatura psicoanalítica, tampoco se destaca el *Estrés* como una entidad clínica; al hablar del término se hace referencia a la expresión subjetiva del afecto, al posicionamiento frente a los síntomas, las inhibiciones y la angustia. Por su parte dentro de la postura cognitivita el *Estrés* se toma como la expresión de una mala adaptación a situaciones estresantes, en la que existe una interferencia con los mecanismos de adaptación que conllevan a un deterioro del rendimiento social, se le considera como un trastorno de adaptación que puede contribuir a la aparición de otros trastornos. (Riviera, 2002)

Bajo esta última perspectiva Lazarus y Folkman (1986) toman el *Estrés* como un proceso dinámico de interacción recíproca, entre el individuo y su entorno, que incorpora, factores intrínsecos como la percepción y la cognición, que el individuo tiene de los eventos que lo afectan, así como de las habilidades que posee para enfrentarlo y modificarlo. Sugiere que el *Estrés* debe ser tratado como un concepto organizador para entender un amplio grupo de fenómenos de gran importancia en la adaptación humana y animal; se analiza entonces desde una visión bio- psicosocial, la cual permite observar al individuo en constante relación con su entorno.

La Organización Mundial de la Salud OMS (2000) define el *Estrés* como el conjunto de reacciones fisiológicas que prepara al organismo para la acción. Para Labrador (1994) el *Estrés* es un aspecto inevitable de la vida que contribuye a la adquisición de nuevas estrategias o a la puesta en marcha de recursos personales excepcionales, ello permitirá su utilización en situaciones futuras y contribuirá a mejorar las creencias sobre las formas de enfrentar los retos, y el sentido de autoeficacia.

Chiavenato (2000) abordó el *Estrés Laboral* como un proceso resultante de las frecuentes interacciones entre los individuos y su medio laboral, mediante la cual se toman continúas decisiones adaptativas a fin de preservar su equilibrio dinámico con su entorno. Cuando esa capacidad de cambio de los individuos como de las organizaciones llega a sus límites o se traspasa se activa el *Estrés*.

Mientras tanto Fontana (1992) define al *Estrés* como una exigencia a las capacidades de adaptación de la mente- cuerpo; si estas capacidades permiten que la persona controle tal exigencia y disfrute la estimulación implicada, entonces el *Estrés* es provechoso; por el contrario, si las exigencias resultan debilitantes, entonces el *Estrés* es molesto. Además destacan que existen otros calificativos del estrés poco

manejados, como el *distrés* que hace referencia a las consecuencias perjudiciales de una excesiva activación psicofisiológica, y *eustrés* hace alusión a la adecuada activación necesaria para culminar con éxito una determinada prueba o situación complicada.

Labrador (2002) considera al *Estrés* como el conjunto de demandas ambientales que sobrepasan los recursos del individuo, de manera que este percibe que no puede dar respuesta efectiva a éstas. Emitiendo una respuesta que involucra un importante aumento de la activación fisiológica y cognitiva para responder de forma más adecuada a las demandas del medio; propiciando una mejor percepción y procesamiento de la situación y sus demandas, búsqueda de soluciones, preparando al organismo para actuar de forma más rápida y vigorosa.

Para Selye (1979) diferentes cambios interdependientes entre sí forman en conjunto el *Síndrome General de Adaptación (SGA)* al que denominó como una serie de reacciones fisiológicas que se activan en el organismo, ante cualquier demanda y que se desarrolla en tres etapas:

- ***Alarma o activación del nivel de alerta*;** el organismo experimenta súbitas reacciones de excitación fisiológica y emocional, tales como hipersecreción de adrenalina, sudoración; tensión muscular o ansiedad, entre otras.
- ***Resistencia y preparación*;** donde se equilibra el nivel elevado de alerta para proveer las energías necesarias que se requiere para enfrentar la amenaza.
- ***Agotamiento o desgaste de las energías disponibles y de las defensas corporales del organismo;*** haciéndose éste más vulnerable a las enfermedades, cuando el *Estrés* es persistente y supera la capacidad de adaptación del individuo.

Desde el punto de vista biomédico Gutiérrez (1999) destaca que una vez que la persona ha identificado la señal de peligro, son tres los sistemas o ejes que se ponen en marcha como reacción al *Estrés*: *el sistema nervioso, el neuroendocrino y el endocrino.*

- ***El sistema nervioso autónomo*** es el primero en activarse, una vez identificada la amenaza. Principalmente la rama somática responsable de la tensión muscular pondrá en movimiento el cuerpo y la rama simpática a través de una sustancia llamada noradrenalina, encargada de transmitir los impulsos eléctricos de una neurona a otra; de esta manera estimulará los órganos internos, provocando el aumento del ritmo cardíaco, dilatación de las pupilas, agitación de la respiración y elevación de la sudoración, entre otros cambios.
- ***El sistema neuroendocrino*** tarda más en dispararse y, por tanto, necesita que las condiciones de amenaza se presenten de forma prolongada, durante un período de tiempo más largo. Las glándulas suprarrenales son estimuladas durante la respuesta de *Estrés* y liberan unas sustancias denominadas catecolaminas (adrenalina y noradrenalina) que ayudan a aumentar y mantener efectos similares a los descritos para el eje neural. Esta reacción es la base fisiológica de la llamada respuesta de lucha-huida, puesto que prepara al organismo para hacer frente a las circunstancias, ya sea luchando contra ellas o generando una reacción de escape ante la situación.
- **El tercer eje, *el endocrino*,** se activa de forma lenta y, por tanto, es el último en dispararse. Sin embargo, su acción se mantiene durante más tiempo, lo que significa que las consecuencias que tendrá sobre el organismo serán mayores.

2.3.2. Enfoques de Estrés Laboral.

De acuerdo con Slipak (1996) al estudiar el *Estrés Laboral* diversos investigadores se han centrado en uno de los siguientes enfoques:

- ***El Estrés como variable dependiente o como respuesta.*** Los investigadores se han centrado en el *Estrés* como respuesta a estímulos: una situación o ambiente molestos, ejemplo de ello: los turnos laborales, entornos perjudiciales. La reacción puede ser fisiológica, psicológica o conductual.
- ***El Estrés como variable independiente o como estímulo.*** Se toma al *Estrés* como fenómeno externo al individuo, sin tener en cuenta las percepciones individuales, las experiencias.
- ***El Estrés como variable interviniente o como enfoque interactivo.*** Este punto de vista subraya la importancia del modo en que los individuos perciben esas situaciones que se les imponen, y su modo de reaccionar ante ellas; por tanto, refleja una falta de cohesión entre el individuo y su entorno, sus antecedentes y estímulos: es un enfoque del tipo estímulo-respuesta.

Así mismo Cox y Mackay (1981, cit. por Peiró, 1993) destacan que el *Estrés* ha sido abordado en función de la conceptualización como estímulo, respuesta, y la percepción de transacción:

- ***Las definiciones del Estrés como estímulo.*** Se refiere al uso que de este concepto hacen en la física; en el marco del estudio de la resistencia de los materiales. Denota una fuerza externa que se aplica a un determinado material produciéndole una deformación.

- ***Las definiciones del Estrés en el ámbito psicológico.*** El *Estrés* como fuerza externa que produce efectos transitorios o permanentes sobre la persona.
- ***Las definiciones del Estrés como respuesta.*** Se conceptualiza como respuestas fisiológicas o psicológicas que la persona emite ante un determinado estímulo ambiental o estresor.
- ***Las definiciones del Estrés como percepción.*** El *Estrés* resulta de procesos perceptuales y cognitivos que producen secuelas fisiológicas o psicológicas.

2.3.3. Causas del Estrés Laboral

Harrison (1978) señala que una discrepancia entre las demandas y las habilidades producen *Estrés* solo cuando: el individuo conscientemente desea responder a la demanda, o la satisfacción de los motivos o deseos motivacionales es contingente con la respuesta a la demanda. Es decir, una situación donde las demandas exceden a las capacidades, es definida como estresante, solo cuando las demandas realmente representan un deseo que el individuo es incapaz de alcanzar o cuando las demandas asociadas con la resolución de una discrepancia entre percepciones y deseos exceden las capacidades del individuo. (cit. por Peiró, 1993)

Por su parte Kalimo, El- Batawi y Cooper (1996) consideran que los estímulos psicosociales actúan sobre el hombre, y este se caracteriza por su propensión a reaccionar según ciertos patrones, provocando reacciones por la acción recíproca o el desajuste entre las oportunidades y exigencias inherentes al medio y las necesidades, facultades y expectativas individuales. Cuando el ajuste no es bueno, o cuando no se atienden las necesidades no se utilizan suficientemente o se esfuerzan con exceso, es por ello que el organismo reacciona con diversos mecanismos los cuales pueden ser

cognoscitivos, afectivos, de conducta o fisiológicos provocando la aparición de enfermedades.

Considerando las causas que dan origen al *Estrés*, es necesario definir el término estresores, el cual se entiende como un conjunto de situaciones fisicas y psicosociales de carácter estimular que se dan en el trabajo y que con frecuencia producen tensión y resultados desagradables para la persona. Son, por tanto, elementos recurrentes de carácter estimular (sensorial o perceptual) ante las cuales las personas suelen experimentar *Estrés* y consecuencias negativas. (ob. cit.)

La Organización Mundial de la Salud (2000), define los estresores laborales como aquellas interacciones entre el trabajo, el medio ambiente, las condiciones organizacionales, las capacidades y necesidades del trabajador, lo cual a través de las percepciones y experiencias, pueden influir en la salud, rendimiento y satisfacción en el trabajo.

En base a esta definición Lazarus y Folkman (1986) apoyan la idea de que nada es estresante al menos que el individuo lo defina como tal. Es decir, depende de la valoración que la persona haga acerca de la situación, la vulnerabilidad y caracteristicas individuales, y las *Estrategias de Afrontamiento* disponibles a nivel individual, grupal y organizacional.

Para Peiró (1993) las condiciones ambientales agradables como desagradables pueden aumentar el nivel de *Estrés* en el individuo, por tanto es necesario destacar los diversos estresores que afectan al trabajador.

De acuerdo con las clasificaciones dadas por Ivancevich y Matteson (1989), los estresores se dividen en:

- ***Extraorganizacionales:*** estos pueden ser el hogar, la situación económica, problemas sociales.
- ***Físicos:*** se hacen alusión al ruido, la luz, la contaminación, temperatura.
- ***Individuales y ocupacionales:*** tienen que ver con roles, conflictos, sobrecarga de trabajo, funciones.
- ***Grupales:*** estos involucran la falta de cohesión, apoyo inadecuado y efectos grupales similares.
- ***Organizacionales:*** estresores referidos a la estructura, tecnología, normas y en general, los que tienen que ver con el ambiente organizacional.

Otra forma de clasificar los estresores laborales es la que presentan Canino, Groeger y Micale (1996), como:

- ***Organizacionales***, referido a la organización y todo su contexto.
- ***Extraorganizacionales***, incluye todos aquellos estresores que no tienen que ver con la organización.

Estresores organizacionales y extraorganizacionales son interdependientes; el *Estrés* ocasionado en la situación laboral posiblemente repercute en la vida personal del individuo como en su vida laboral. Ante toda situación estresante el individuo puede llevar a cabo un proceso de Evaluación Cognoscitiva con la finalidad de identificar los estresores inherentes a la situación problemática.

2.3.4. Modelos interpretativos del Estrés Laboral

Según Peiró (1993) los modelos más útiles para abordar el estudio del *Estrés* Laboral, tratan de explicar las relaciones entre éste y sus consecuencias; se destaca el *Modelo Cibernético* (J. Edwards, 1992) y el *Modelo para la Evaluación Integral del Estrés Laboral* (Canino, Groeger y Micale, 1991).

2.3.4.1. Modelo Cibernético

El modelo cibernético de J. Edwards (1992) esta basado en el comportamiento del empleado en interacción con los fines de la organización. Se toma al *Estrés* como la discrepancia entre las metas y la percepción del empleado, considera factores psicosociales estresantes, como el medio ambiente de trabajo que representa un conjunto de percepciones y experiencias del trabajador. Además comprende aspectos físicos, sistemas de trabajo, y la calidad de las relaciones humanas en la empresa.

Todos estos factores reaccionan entre sí, repercuten sobre el *Clima* de la empresa, sobre la salud física y mental de los trabajadores. La percepción del *Estrés* en el trabajo es un fenómeno que refleja la experiencia mediada por las relaciones entre las condiciones objetivas y subjetivas.

En el presente modelo los deseos se refieren a cualquier estado o condición que el empleado conscientemente quiera tener. Involucran cantidades específicas, rangos de aceptabilidad análogos a los objetivos, valores e intereses a los que se aspira y la percepción se entiende como la representación subjetiva de cualquier situación, condición o evento, es decir, se refiere a la representación subjetiva de cómo son las cosas y no como deberían ser. Los factores del medio ambiente producirían *Estrés* solo en la medida en que el empleado lo perciba de tal manera.

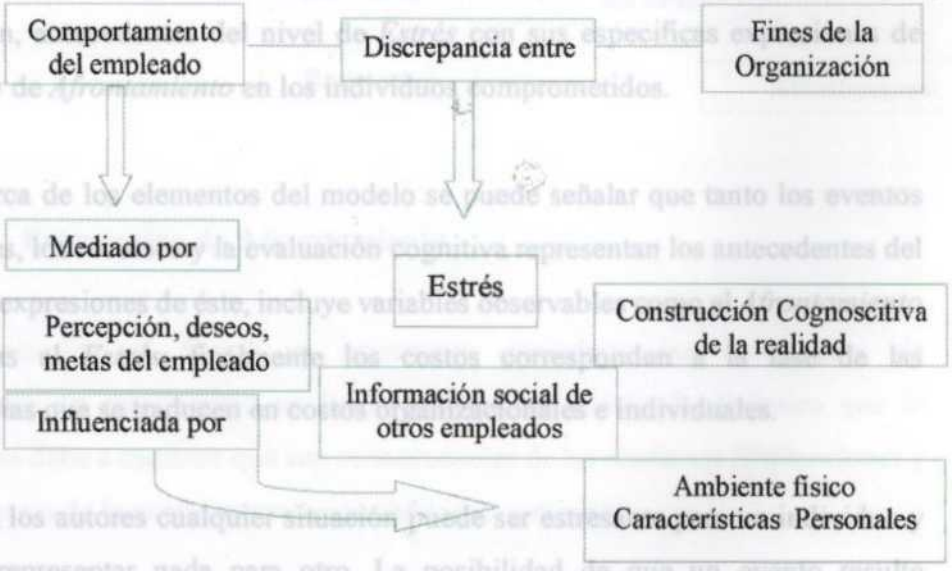
Las percepciones están influenciadas por tres grupos de variables:

- El primero compuesto por el ambiente físico y las características personales. El ambiente físico incluye las características del ambiente, localización geográfica y condiciones de trabajo; el ambiente social se refiere a las personas y la interrelación entre ellas, y las características

personales aluden a atributos del empleado como: capacidades, habilidades y apariencia física.

- El segundo grupo tiene que ver con la información social, conductas, opiniones y creencias de los otros empleados acerca del ambiente laboral.
- El tercer grupo se refiere a la construcción cognoscitiva de la realidad, lo que significa que el empleado no recibe pasivamente los estímulos externos sino de manera activa construye su realidad seleccionando la información disponible. Cuando la información es ambigua el empleado lo compensará construyendo su propia realidad subjetiva.

Figura Nº 4 Modelo Cibernético (J. Edwards, 1992)



2.3.4.2. Modelo para la Evaluación Integral del Estrés Laboral

El modelo propuesto por Canino, Groeger y Micale (1991) para la evaluación integral del *Estrés* en la organización, toma en cuenta cinco elementos fundamentales

como son: eventos situacionales, evaluación cognitiva, recursos, expresiones del *Estrés* y costos; todos ellos forman una dinámica, se relacionan entre sí y están vinculados con las diversas fases del fenómeno *Estrés*: antecedentes, experiencia y consecuencias.

Este modelo provee un marco de referencia para ubicar las posibles relaciones existentes entre los elementos del *Estrés* en un contexto organizacional y, puede ser de gran utilidad dada la complejidad del fenómeno *Estrés*; apunta a la consideración de los costos individuales y organizacionales, como consecuencias de un determinado nivel de *Estrés* que ha mantenido el individuo en su relación con la organización.

A su vez dichos costos pueden convertirse en eventos situacionales de la organización, antecedentes del nivel de *Estrés* con sus especificas expresiones de respuestas y de *Afrontamiento* en los individuos comprometidos.

Acerca de los elementos del modelo se puede señalar que tanto los eventos situacionales, los recursos y la evaluación cognitiva representan los antecedentes del *Estrés*. Las expresiones de éste, incluye variables observables como el *Afrontamiento* y respuestas al *Estrés*; finalmente los costos corresponden a la fase de las consecuencias que se traducen en costos organizacionales e individuales.

Para los autores cualquier situación puede ser estresante para un individuo y puede no representar nada para otro. La posibilidad de que un evento resulte estresante para un individuo esta en función de las características personales que éste posee, así como de los recursos ambientales con los que cuente y de la presencia de determinadas situaciones intra o extra organizacionales que sean percibidas como estresantes a través del proceso de evaluación cognitiva.

Figura Nº 5 Modelo para la Evaluación Integral del Estrés Laboral (Canino, Groeger y Micale 1991)



2.4. Estrategias de Afrontamiento

Al estudiar el *Estrés* es importante considerar las *Estrategias de Afrontamiento,* ya que median en las situaciones de *Estrés*; la dinámica que lo caracteriza se debe a cambios que son consecuencias de las continuas *Evaluaciones* y *Reevaluaciones* de la cambiante relación individuo- entorno.

Lazarus y Folkman (1986) conciben el *Estrés* como un proceso dinámico, interactivo y reactivo. Está mediado por otros dos, el *Afrontamiento* y la *Evaluación Cognitiva.*

De acuerdo a estos autores el *Afrontamiento*, proviene del término inglés coping, establece la acción de afrontar, de hacer frente a un enemigo o una

responsabilidad, etc. Refieren específicamente al conjunto de respuestas cognitivas o conductuales ejecutadas por el individuo ante la situación estresante para manejarla y neutralizarla, reduciendo de alguna manera las cualidades aversivas de tal situación.

Para Arjona y Guerrero (2002) el *Afrontamiento* se identifica con el *"Comportamiento"* amplio de las personas ante la diversidad de situaciones y experiencias a las que han de enfrentarse cotidianamente, independientemente de la importancia o significación que pudieran tener objetiva o subjetivamente. Establecen la diferencia entre "*Estilos de Afrontamiento*" y "*Estrategias de Afrontamiento*". Consideran a los *Estilos de Afrontamiento* como variables disposicionales que influyen sobre la elección de las *Estrategias*, y propiamente las *Estrategias de Afrontamiento* como acciones concretas y específicas puestas en marcha para enfrentarse a la situación.

Asimismo Lazarus y Folkman (1986) distinguen que el *Afrontamiento* puede estar dirigido al *problema o a la emoción*; el primero es cuando se pretende alterar el problema con el entorno causante de la perturbación, y el segundo pretende regular la respuesta emocional; ambos se influyen el uno al otro y pueden potenciarse o interferirse. Además destacan que el proceso de *Afrontamiento* tiene tres aspectos fundamentales:

1. Observaciones y valoraciones relacionadas con lo que el individuo realmente piensa o hace, en contraposición con lo que generalmente hace.
2. Los pensamientos y las acciones de *Afrontamiento* se hallan siempre dirigidos hacia condiciones particulares. Cuanto más exacta sea la definición del contexto, más fácil resultará asociar un determinado pensamiento o acto de *Afrontamiento* con una demanda del entorno.

3. Hablar de un proceso de *Afrontamiento* significa un cambio en los pensamientos y actos a medida que la interacción va desarrollándose; es un proceso cambiante en el individuo, quien debe contar principalmente con estrategias defensivas, y en otros casos con aquellas que sirvan para resolver el problema a medida que va cambiando con el entorno.

Para estos autores evaluar el *Afrontamiento* requiere que los individuos reconstruyan situaciones estresantes recientes y describan lo que pensaron, sintieron e hicieron para afrontar las distintas demandas de una determinada situación. Mediante la apreciación el individuo determina el significado de un evento o un encuentro, y sin ella no hay experiencia de *Estrés*. Por ello la *Evaluación Cognitiva* de la situación requiere una actividad mental en la que se incluye el proceso de enjuiciamiento, discriminación y elección, basados en la experiencia pasada.

El concepto de *Evaluación Cognitiva* aportado resulta fácil de entender si es considerado como un proceso que determina las consecuencias que un acontecimiento dado provocará; este proceso involucra una *Evaluación Primaria y Secundaria*:

- ***Evaluación Primaria***

Se distinguen tres clases de *evaluación primaria*: *irrelevante, benigna-positiva y estresante*. La *categoría irrelevante*, se presenta cuando la relación con el entorno no conlleva implicaciones para el individuo, éste no siente interés por las posibles consecuencias, es decir, el encuentro no implica valor, necesidad o compromiso, no se pierde ni gana nada en la transformación. *Las evaluaciones benigno- positivas* tienen lugar si las consecuencias del encuentro se valoran como positivas, si preservan o logran el bienestar o si parecen ayudar a conseguirlo. Tales

evaluaciones se caracterizan por generar emociones placenteras tales como alegría, felicidad y tranquilidad.

Entre las *evaluaciones estresantes*, se incluyen aquellas que significan daño, pérdida, amenaza y desafío, es decir, cuando el individuo ha recibido ya algún perjuicio como haber sufrido una lesión o enfermedad, algún daño a la estima propia o social. Los acontecimientos más perjudiciales son aquellos en los que hay pérdida de compromisos importantes; la amenaza se refiere a daños o pérdidas que todavía no han ocurrido pero que se preveen. Por su parte en el desafío hay una valoración de las fuerzas necesarias para vencer en la confrontación, lo cual se caracteriza por generar emociones placenteras tales como impaciencia, excitación y regocijo.

- ***Evaluación Secundaria***

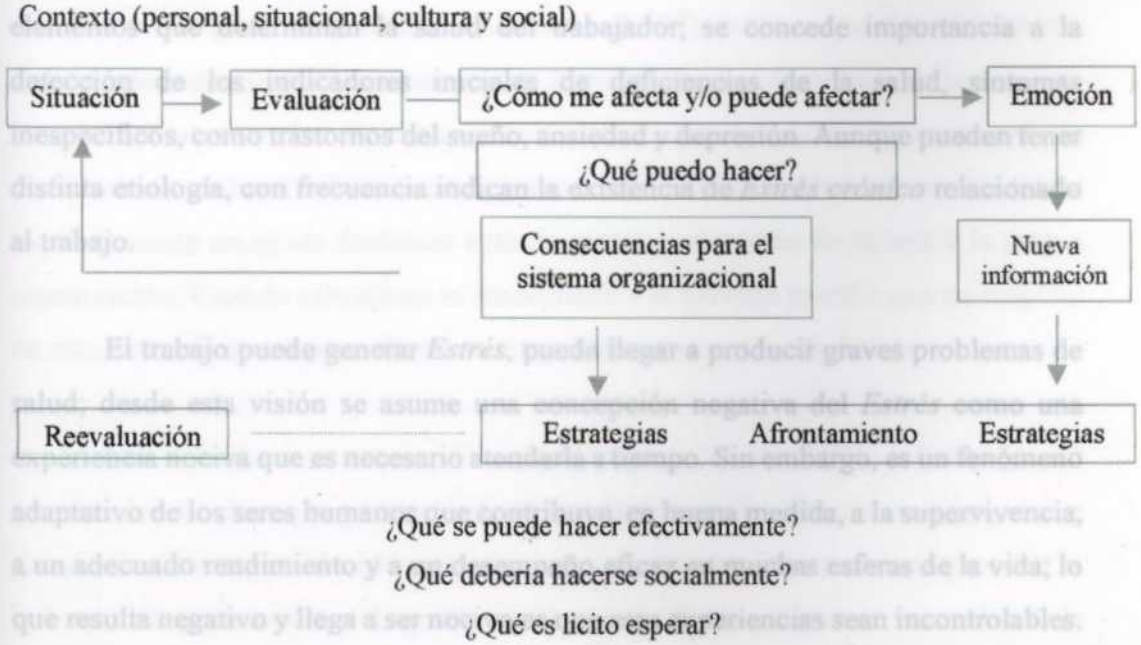
La actividad *Secundaria* es característica de cada confrontación estresante, los resultados dependen de lo que se haga, y de lo que está en juego. Esta *evaluación* no es un ejercicio intelectual dirigido solamente al reconocimiento de aquellos recursos que pueden aplicarse en una situación determinada, sino es un proceso evaluativo de opciones afrontativas, en la que se obtiene la seguridad de que una determinada opción cumplirá con lo que se espera y poder aplicar una estrategia particular de forma efectiva.

Seguidamente a este proceso cambiante en la relación individuo- entorno también se da la *Reevaluación,* la cual se refiere a un cambio introducido en la evaluación inicial en base a información recibida del entorno, y de las propias reacciones de éste, es decir, es una nueva evaluación de una situación que sigue a otra previa y que es capaz de modificarla.

También se destaca la existencia de una *Reevaluación Defensiva*, que consiste en cualquier esfuerzo para reinterpretar una situación del pasado de manera positiva o bien para afrontar los daños y amenazas del presente de una forma menos negativa. Esta forma de *reevaluación* es autoinducida, proviene de la necesidad interna del individuo más que de las presiones del entorno; la conducta *defensiva* se define principalmente como la compulsividad, contradicciones entre indicadores verbales, conductuales y somáticos, medidos en distintos momentos por las diferencias entre tales evaluaciones y la realidad.

Retomando las ideas planteadas por Lazarus y Folkman (1986), el *Afrontamiento* puede ser visto como un proceso dinámico que consiste en desarrollar respuestas para manejar las demandas generadas por un evento. La figura *Nº 5* presenta un esquema de los planteamientos anteriores.

Figura Nº 6 Modelo de Afrontamiento de Lazarus y Folkman (1986)



Fuente: Díaz (1997)

2.5. Clima Organizacional, Estrés Laboral y Estrategias de Afrontamiento

Con la globalización se hace indispensable aumentar la capacidad para responder rápida y eficientemente a las necesidades del mercado. Las organizaciones en su afán de reducir costos operativos modifican sus procesos de trabajo, racionalizándolos, incorporan mejoras tecnológicas, trasforman su estructura e introducen una forma distinta de concebir la autoridad, el control y la toma de decisiones; desarrollando un nuevo paradigma en lo que respecta al trabajo y las relaciones laborales, afectando los lineamientos para la contratación, distribución de tareas, rigurosidad en las evaluaciones de desempeño, permanencia y estabilidad en el puesto, número de empleados, flexibilidad y duración de la jornada laboral, remuneración, capacitación y debilitamiento de la acción sindical. (Toro, 2002)

Bajo esta perspectiva Peiró (1993) indica que las condiciones laborales no sólo causan enfermedades profesionales como el *Estrés*, provocadas por factores del medio laboral, sino que pueden influir de manera general como uno de los múltiples elementos que determinan la salud del trabajador; se concede importancia a la detección de los indicadores iniciales de deficiencias de la salud, síntomas inespecíficos, como trastornos del sueño, ansiedad y depresión. Aunque pueden tener distinta etiología, con frecuencia indican la existencia de *Estrés crónico* relacionado al trabajo.

El trabajo puede generar *Estrés*, puede llegar a producir graves problemas de salud; desde esta visión se asume una concepción negativa del *Estrés* como una experiencia nociva que es necesario atenderla a tiempo. Sin embargo, es un fenómeno adaptativo de los seres humanos que contribuye, en buena medida, a la supervivencia, a un adecuado rendimiento y a un desempeño eficaz en muchas esferas de la vida; lo que resulta negativo y llega a ser nocivo es que esas experiencias sean incontrolables. (Labrador, 2002)

Al hablar de *Estrés* se hace referencia a experiencias de presión y demandas excesivas que el trabajador ha de afrontar sin tener los recursos adecuados, ni saber muy bien cómo hacerlo. La gran mayoría de la población activa venezolana, de acuerdo con la Sociedad Venezolana de Psiquiatría, vive en la etapa de resistencia, o segundo peldaño del *Síndrome general de Adaptación*. (Castro y Belfort, cit. por Davies, 1996)

Peiró (1993) destaca que la Psicología Organizacional ha enfatizado como tema de estudio y análisis el *Estrés*, dado que pareciera relacionarse con aspectos de salud del recurso humano, éste se origina posiblemente en las organizaciones y en su mayoría afecta su conducta.

Dentro de este enfoque, el informe de la OMS (2000) recomienda fortalecer constantemente el recurso humano en factores como la satisfacción con el salario, oportunidades de desarrollo profesional y condiciones de trabajo.

Por su parte Ivancevich y Matteson (1989) indican que las diferencias individuales representan un componente importante que identifican de una u otra manera las experiencias de trabajo dentro de ciertos márgenes. Se contempla la problemática laboral desde una perspectiva interaccionista que considere explícitamente un ajuste dinámico entre la persona, el puesto de trabajo y la propia organización. Cuando este ajuste es inadecuado y la persona percibe que no dispone de recursos suficientes para afrontarlo surgen las experiencias de *Estrés*.

Con relación a lo anterior Canino, Groeger y Micale (1996) señalan que en cuanto a los recursos que posee el individuo para afrontar las situaciones que generan *Estrés*, las *Estrategias de Afrontamiento* resultan de gran importancia al procesar la información proveniente del medio social y de la forma en que se ha evaluado la situación. Para Shein (1982) el proceso de *Afrontamiento* consiste en determinar el

problema, auto diagnosticarse y especificar los recursos que se poseen para enfrentar la tarea, seleccionar la respuesta y evaluar los efectos de esta.

Por su parte Bages (1990) considera que para enfrentar la situación, los esquemas básicos y condicionantes son las estructuras que permiten la selección, diferenciación y codificación de los estímulos que enfrenta el individuo; ya que los esquemas básicos o autoesquemas son los referidos al concepto que de sí misma tiene la persona, mientras que los esquemas condicionantes son las creencias básicas o supuestos básicos que predisponen al sujeto. Estos esquemas y supuestos se activan ante determinadas situaciones siendo áreas en donde se presenta mayor sensibilidad por otorgarles mayor importancia.

Esta investigación trata de la posible relación del *Clima Organizacional*, *Estrés Laboral y Estrategias de Afrontamiento* con el propósito de establecer diferencias en cuanto al tipo de estresores presentes en el *Clima* predominante y poder determinar las *Estrategias de Afrontamiento* empleadas por el individuo ante una situación estresante.

Las limitaciones en torno a las investigaciones de *Estrés*, obedecen a la falta de acuerdo en la conceptualización y medición del término; ante ello es necesario continuar planteando el estudio de dichas relaciones en contextos organizacionales, con la intención de precisar aspectos teóricos y metodológicos del área. Por ello, se justifica realizar estudios sistemáticos a fin de continuar afinando la posible relación entre estas variables e intentar solventar problemas metodológicos de medición para establecer de una manera ordenada los elementos contemplados en el estudio del *Estrés Laboral.* (Labrador, 2002)

De acuerdo a la literatura revisada numerosas investigaciones recientes (1995-2001) dentro del ámbito venezolano e internacional han enfatizado su preocupación

por el estudio de la percepción del *Clima Organizacional*, *Estrés Laboral* y *Estrategias de Afrontamiento*, algunas lo han relacionado con otras variables como: satisfacción laboral, valores organizacionales, locus de control, apoyo social, burnout, depresión, tensión, salud física y mental, autoeficacia, liderazgo, presión laboral, angustia psicológica, cultura organizacional y estructura formal, entre otras.

2.5.1. Investigaciones de Clima Organizacional

En un estudio llevado a cabo por Young y Parker (1999) examinaron el *Clima Organizacional*, en donde los valores compartidos de trabajo y las necesidades personales juegan un rol fundamental. La muestra estuvo conformada por 59 empleados de una organización manufacturera de Estados Unidos. Los resultados apoyan claramente que la interacción entre los empleados permite formar una percepción compartida del *Clima*.

Cabrera (1999) comparó el *Clima Organizacional* en dos empresas Chilenas, la organización Servicio de Salud Ambiental de Santiago y la fábrica textil Heller. A partir de los resultados se propuso el Modelo de Intervención Organizacional, con puntos centrales como la estructuración, trabajo en equipo, y sistemas de evaluación de desempeño de 360°. La aplicación de este modelo permitió mantener en constante mejora los índices del *Clima* (> 65%) y productividad (> 12%) en ambas empresas.

Suárez y Suzzarini (1998) exploraron el tipo de *Clima Organizacional* en 226 trabajadores de una institución de financiamiento de transporte público venezolana. Los resultados indican que los empleados perciben en forma desfavorable lo concerniente a reglas, visión, misión y políticas que guían la organización.

Entre tanto Armas (1992) realizó un estudio a fin de determinar la relación entre la percepción del *Clima Organizacional y el desempeño laboral* en 224 empleados universitarios. Los resultados indican que: a) en la institución existen diferentes tipos de clima, con predominio del autoritario- benevolente; b) los empleados perciben que el *Clima* se asocia con el desempeño laboral; c) el desempeño se asocia con los factores de liderazgo y comunicación, y d) no existe asociación entre el desempeño y los factores de establecimiento de metas, toma de decisiones y control.

Naff y Thompson (2000) analizaron los efectos de la introducción del modelo de cambio organizacional de grupo y las implicaciones para el *Clima Laboral*, la muestra estuvo conformada por 25.004 empleados de la Administración de Aviación Federal (FAA) de Estados Unidos. Los resultados sugieren que las implicaciones del grupo de trabajo guían a un mejor *Clima Laboral*. Los equipos de trabajo parecen tener la más fuerte relación con el éxito percibido y el impacto positivo del grupo estuvo centrado en el cambio de actitudes.

Por su parte García (1995) determinó la relación entre la percepción del *Clima Organizacional y la rotación de personal voluntaria*, en una muestra de 100 trabajadores de la Superintendencia de Bancos de Venezuela. Los resultados permiten afirmar que: a) existe relación entre las variables estudiadas; b) las personas con deseos de abandonar la empresa perciben un *Clima autoritario-benevolente*; mientras que las personas con deseos de permanecer perciben un *Clima consultivo-participativo*.

Munir y Gardner (2000) probaron sobre la base de la literatura existente los efectos de la aplicabilidad de *valores y políticas organizacionales* Árabes a empleados Libaneses en una muestra de 103 empleados. Los resultados indican que las políticas organizacionales que van en contra de los valores religiosos de los

trabajadores, tuvieron un efecto adverso en la satisfacción. Por tanto, los trabajadores libaneses no parecen compartir algunos atributos con las sociedades Árabes.

2.5.2. Investigaciones de Estrés Laboral

Existe una amplia y difundida creencia en cuanto a que los niveles de *Estrés* percibidos varían según la ocupación o profesión ejercida como lo afirman Le Blanc, De Jorge y Schaufely (2000). Más específicamente, autores como Cooper, Dewe y O'Driscoll (2001), Duffy y Chan (2001) indican a partir de las evidencias empíricas que el personal del sector salud sufre de altos niveles de *Estrés Laboral*, y es vista como una profesión altamente estresante, sobretodo si se piensa en el papel que desempeñan en la sociedad; respecto a las investigaciones inherentes a *Estrés Laboral*:

En un estudio de tipo documental Dollard y Metzer (1999) examinaron el problema del *Estrés Laboral* en Australia, con implicaciones para la salud del trabajador, la motivación y la productividad. Los autores sugieren el abordaje del problema desde un enfoque interaccionista médico- psicológico- empleado-organización.

Por otra parte Kirkcaldy y Martín (2000) estudiaron la relación entre las variables *Estrés, satisfacción laboral y locus de control* en 276 enfermeras en Alemania. En general, las enfermeras parecen mostrar altos puntajes de *Estrés* relacionado a la confianza y competencia del rol, conflicto en el hogar e implicaciones organizacionales. Las enfermeras mayores reportaron más *Estrés* y las más jóvenes experienciaron mejor salud psicológica. El rango o grado del cargo no tuvo relación con el *Estrés Laboral* ni con los resultados en otras variables, incluyendo la satisfacción laboral. El locus de control interno fue relacionado con un nivel más bajo de salud mental, *Estrés* y satisfacción laboral.

Hagihara, Tarumi y Nobutomo (2000) examinaron la relación entre el nivel de *Estrés y la satisfacción laboral* en 397 empleados Japoneses masculinos. Los hallazgos implican que el compartir con los compañeros después de la jornada laboral mejora notablemente el sentido de la satisfacción, en sujetos con bajos niveles de *Estrés* y, en los sujetos con altos niveles de *Estrés Laboral*, las actitudes de compartir con los compañeros después del trabajo no evidenciaron relaciones con los niveles de satisfacción laboral.

En este mismo sentido Chan, Lai, Ko y Boey (2000) investigaron la influencia de la profesionalización y la burocratización sobre la calidad de vida laboral; compararon las experiencias de *Estrés, satisfacción laboral y salud mental* en 2589 profesionales de Singapore. Los resultados demostraron que la presión y los conflictos laborales son percibidos como el aspecto más estresante del trabajo.

Doby y Caplan (1995) evaluaron al *Estrés ocupacional* como una amenaza a la reputación, basado en la premisa de que los factores causantes de *Estrés* en el trabajo que amenazan la reputación son generados de síntomas de ansiedad que se llevan del trabajo al hogar, en una muestra de 36 empleados contadores de una organización de Estados Unidos. Los resultados indican tal como se predijo que los factores de *Estrés* de alto nivel fueron los que podían generar mayor grado de ansiedad experimentada en el hogar, y la ansiedad percibida en el trabajo sirvió como clave de medida.

Chattopadhyay, y Dasgupta (1999) compararon el *Estrés y la satisfacción laboral* en una muestra de 47 ejecutivas casadas y solteras. Los resultados no muestran diferencias significativas entre los dos grupos concernientes al *Estrés* o satisfacción laboral. Ambos grupos mostraron un *Estrés moderado*, alta satisfacción laboral y la ambigüedad de rol fue el principal estresor en ambos grupos.

Searle, Bright y Bochner (1999) probaron un modelo de tres factores de *Estrés ocupacional*, el cual predice que las demandas de trabajo, control laboral y apoyo social influencian los niveles de *Estrés*, en una muestra de 120 personas de Australia. Se realizó una medida pre- post del *Estrés*; y los resultados evidencian que ante condiciones de alta demanda laboral y bajo apoyo social se presentan bajos niveles de *Estrés*.

Para Roe y Zijlstra (2000) la *presión laboral* es concebida como un estado subjetivo de tensión que esta asociada a una general y anticipada ejecución de las tareas laborales en una muestra de 1129 trabajadores holandeses, a través de escalas para medir las demandas de trabajo, y la presión laboral. Los resultados muestran que: a) altos niveles de presión laboral pueden originarse en diferentes patrones laborales; b) altos niveles de carga de trabajo no están necesariamente relacionados con la presión laboral, y c) una alta presión laboral no produce necesariamente *Estrés*.

El estudio de Leung, Siu y Spector (2000) propone la identificación de las *fuentes de Estrés, y efectos sobre la satisfacción laboral y la angustia psicológica*, además de examinar el efecto del locus de control sobre las relaciones estresantes en 106 profesores universitarios de Hong Kong. Los resultados revelan que el reconocimiento, la práctica organizacional, y la adecuación financiera fueron los mejores predictores de la satisfacción; mientras que la práctica organizacional y el medio hogar- trabajo fueron los mejores predictores de la angustia psicológica. Además, el locus de control externo fue asociado con una baja satisfacción laboral y *Estrés Laboral*.

Rahim y Psenicka (1996) examinaron los efectos del *Estrés Laboral, apoyo social, locus de control sobre los síntomas psiquiátricos y propensión a dejar el trabajo*, en una muestra de 526 empleados públicos de Estados Unidos. Los resultados indican que: a) la sobrecarga y la ambigüedad del rol se relacionaron

positivamente con los síntomas psiquiátricos y la propensión a abandonar el trabajo, y b) los efectos moderadores del locus de control con los síntomas psiquiátricos y la propensión a dejar el trabajo fueron significativos pero los efectos moderadores del soporte no lo fueron.

Payne y Morrison (1999) llevaron a cabo un estudio sobre la importancia de la *percepción de las demandas laborales*, en una muestra de 2253 empleados del sector público en Australia, se diseño un Cuestionario de Salud General que consta de 30 preguntas de las cuales 16 arrojaron una correlación significativa, para asumir que tales demandas podrían ser consideradas como estresantes.

Feldman y Payne (2002) evaluaron los efectos principales y de interacción del *apoyo social, estresores laborales, familiares y la salud mental-física auto percibida* en un grupo de 122 mujeres (secretarias). Se encontraron: a) interacciones significativas entre estresores laborales y de parejas, el apoyo religioso, de grupo y la depresión, y b) el rol laboral y de pareja constituye la fuente de *Estrés* más importante para este grupo.

Malik y Sabharwal (1999) examinaron la relación del *Estrés y locus de control* en 200 empleados bancarios de la India. Los resultados demuestran que el *Estrés* percibido y la ambigüedad de rol correlacionaron con el locus de control. Estos hallazgos confirman que aquellos con un locus de control interno experienciaron menos *Estrés* que aquellos con un locus de control externo.

Vermeulen y Mustard (2000) estudiaron la relación entre *Estrés Laboral, apoyo social, y angustia psicológica* en una muestra de 7484 empleados canadienses. Los resultados arrojaron que una alta tensión laboral se relaciona significativamente con un alto nivel de angustia psicológica, además un bajo apoyo social y una alta tensión laboral se encontraron asociadas con el incremento de la angustia. Este

estudio sugiere que el trabajo puede ser el determinante más significativo del bienestar psicológico en trabajadores masculinos comparados con trabajadores femeninos.

El *Estrés* se le ha relacionado con el *Burnout*, en este sentido Schmitz, Neumann y Oppermann (2000) investigaron los efectos del *Estrés y locus de control sobre el burnout*, en una muestra de 361 enfermeras en cinco hospitales Alemanes. Los resultados sugieren que una mayor relación trabajo-*Estrés* y burnout podría estar asociada con un pobre locus de control interno.

2.5.3. Investigaciones de Clima Organizacional y Estrés Laboral

Kirkcaldy, Petersen y Trimpop (2000) llevaron a cabo un estudio sobre el *Clima Organizacional y Estrés Laboral* en una muestra de 934 médicos del nuevo este de Alemania y el antiguo Estado Federal. Los resultados demuestran que el *Estrés Laboral* es percibido más alto en aquellos médicos del nuevo este, frente a los del antiguo Estado Federal. Asimismo el *Clima Organizacional* es percibido de manera más favorable por los médicos del nuevo estado.

Mohan y Chauhan (1999) realizaron un estudio comparativo del *Clima Organizacional y Estrés Laboral*, en una muestra de 174 empleados del sector público y privado en la India. Los resultados muestran que los sujetos del sector público obtuvieron los más altos puntajes en relación a la ambigüedad, conflicto de rol y el más elevado nivel de *Estrés*. Por otra parte se tiene que el *Clima Organizacional* previo puede tener un efecto estresor sobre los empleados de este sector. Mientras que el sector privado parece tener un mejor *Clima Laboral* con menos situaciones de conflicto.

Cabrera (1996) evaluó la relación entre la percepción del *Clima Organizacional, Estrés y costos individuales directos*, en una muestra de 110 docentes universitarios. Los resultados indican que el *Clima* en su mayoría es percibido como participativo-consultivo y los niveles de *Estrés* varían con respecto a la percepción y respuestas, cuyas manifestaciones más altas se evidencian en el *Clima autoritario-benevolente y participativo- grupal*. Por tanto, las respuestas de estrés varían con relación al *Clima Organizacional* y son las que explican o inciden directamente sobre los costos individuales.

Lie y Johns (1995) investigaron la relación entre la *percepción del Clima Organizacional, habilidades percibidas y niveles Estrés*, en una muestra de 418 empleados de una organización de Estados Unidos. Los resultados indican que personas con empleos complejos perciben un mejor *Clima Organizacional*, bajos niveles de *Estrés* y estados de ansiedad relacionados con las demandas y habilidades que aquellos con trabajos de menor demanda.

2.5.4. Investigaciones de Estrés Laboral y Estrategias de Afrontamiento

Antor (1999) estudió la relación entre *los niveles de Estrés, la percepción de autoeficacia y los mecanismos de Afrontamiento*, en una muestra conformada por 100 docentes de Preescolar. Los resultados demuestran que los participantes presentaron niveles moderados de *Estrés* y autoeficacia. Asimismo, se observó el empleo preponderante de estrategias funcionales de *Afrontamiento*, tanto dirigidas al problema como a la emoción.

El estudio de Ghosh (2000) se enfoca hacia los patrones de *Afrontamiento y Estrés Laboral*, en una muestra de: (23) médicos y (27) ejecutivos. En general, ambos grupos se encontraron dentro de un rango normal de *Estrés*, aunque los ejecutivos

mostraron más *Estrés* en términos de ambigüedad de rol y responsabilidad, hubo una baja relación entre las habilidades y el trabajo que ejecutaban. Los recursos de *Afrontamiento* fueron altos en las áreas de apoyo social y cognitivo/ racional, ambos grupos usaron estos recursos para la resolución de problemas.

Así mismo Mercado (1997) exploró los *factores de riesgo, Estrategias de Afrontamiento asociados al Estrés Laboral y su relación con la accidentabilidad* en 281 trabajadores de una empresa petrolera. Se encontró que en la medida en que aumentan los niveles de *Estrés Laboral*, aumenta la presencia de manifestaciones y la utilización de *Estrategias de Afrontamiento* al *Estrés*.

Eriksen y Ursin (1999) estudiaron las influencias de las *demandas laborales* sobre las quejas subjetivas de salud en una muestra de 1060 empleados del servicio postal de Noruega; empleando un nuevo modelo basado en la noción de que todos los estresores son filtrados por medio de expectativas positivas y *Estrategias de Afrontamiento*. Los resultados arrojaron que los individuos con altas demandas de trabajo y bajo control psicológico tuvieron más problemas de salud que aquellos con baja demanda y alto control psicológico. Sin embargo, los individuos con altas demandas de trabajo y alto control tuvieron altos reportes de *Estrés Laboral*, pero no altos niveles en problemas de salud.

Miller, Greyling, Cooper y Lu (2000) examinaron la interacción del género y la cultura en las experiencias de *Estrés Laboral* de 822 supervisores de Sudáfrica, Reino Unido, Estados Unidos y Taiwan a través de la recolección de datos sobre fuentes de *Estrés ocupacional*, *Afrontamiento* y consecuencias al *Estrés*. En general, los resultados revelan diferencias en las consecuencias de los estresores laborales para hombres y mujeres.

Sand y Miyazaki (2000) investigaron como el *apoyo social y las Estrategias de Afrontamiento* se relacionan con los componentes del burnout en una muestra de 103 vendedores de Estados Unidos. Los resultados arrojaron que ambos apoyos dentro y fuera de la organización son asociados con un bajo nivel de burnout.

Jex, Bliese, Buzzell y Primeau (2001) examinaron la influencia de los *Estilos de Afrontamiento e impacto de la autoeficacia sobre el Estrés* en una muestra de 2293 miembros de la armada de Estados Unidos. Los resultados demostraron que los niveles de *Estrés* fueron más bajos en los participantes con alta autoeficacia, en comparación con los de baja autoeficacia y, el estilo de *Afrontamiento* más adoptado para ambos grupos fue el de evitación.

Pongruengphant y Tyson (2000) analizaron la relación entre las variables *Estrés ocupacional, satisfacción laboral y el llanto como una estrategia de Afrontamiento* en una muestra de 200 enfermeras en Tailandia. Los resultados apoyan la hipótesis de *Estrés- amortiguador*, que vincula el llorar a la reducción del *Estrés* después de un periodo prolongado de activación. Se encontró que las enfermeras con un bajo nivel intrínseco de satisfacción laboral parecen beneficiarse del llanto emocional, mientras que las enfermeras descontentas quienes no lloran reportaron alto nivel de *Estrés*.

CAPITULO III

METODOLOGÍA

3.1. Diseño de Investigación

Según lo aportado por Hernández, Fernández y Baptista (1998) se entiende por diseño, una táctica de intervención que permite mostrar cómo actúan determinadas variables en el cambio de una conducta. Es un diseño no experimental, descriptivo, exploratorio, correlacional de corte transeccional o transversal, que pretende indagar la incidencia y los valores en que se manifiesta una o más variables.

- ***No experimental***. Porque no se manipulan deliberadamente las variables, es decir se trata de una investigación donde no se pretende variar intencionalmente las variables independientes y se lleva a cabo en un contexto natural.
- ***Descriptivo.*** Tiene como propósito describir, medir y evaluar diversos aspectos, dimensiones y componentes de fenómenos, especificando las propiedades más importantes de los mismos con la mayor precisión posible.
- ***Exploratorio.*** Identifican relaciones potenciales entre variables y establecen el tono de investigaciones posteriores más rigurosas.
- ***Correlacional.*** Intenta medir el grado de relación entre dos o más variables.
- ***Transversal.*** Se recolectan datos en un solo momento en un tiempo único.

3.2. Tipo de Investigación

De acuerdo a los criterios de clasificación de Noguera (1984), esta investigación es de tipo fáctica (recolección de datos no documentales), Hetero-observacional (extrospección), Grupal, Variables Especificadas, Bajo Control V.E. (ambiente natural), Investigación Correlacional de Campo; esta última supone el abordaje en su ambiente natural una serie de variables psicológicas para descubrir posibles relaciones o interacciones entre las mismas Kerlinger (1989).

3.3. Población y Muestra

La población objeto de estudio estuvo conformada por 350 trabajadores del "Hospital Dr. H. Riviero Saldivia" ubicada en la región de Caucagua, Estado Miranda. La muestra estuvo constituida por 100 empleados; es decir un 29% de la población: personal médico (28), administrativo (34), enfermeras (38), de los cuales 75 mujeres y 25 hombres.

Para seleccionar la muestra, se utilizó un muestreo intencional no probabilístico, *"que se caracteriza por el uso de juicios y por un esfuerzo deliberado de obtener muestras representativas, incluyendo áreas o grupos supuestamente típicos de la muestra"* (Kerlinger, 1989 p.135); compuesta por la porción de los empleados que estuvieron disponibles al momento de aplicar los instrumentos de medición, no obstante se tomaron en consideración algunos criterios de selección de la muestra: empleados con una antigüedad mínima de un año a fin de que las personas se formen percepciones acerca del estilo del *Clima Organizacional* y *Estrés Laboral*, igualmente un nivel educativo de básica completa.

3.4. Sistema de Variables

3.4.1. VD Clima Organizacional

- ***Definición Conceptual:*** Percepción que tienen los miembros de una organización de su funcionamiento estructural y dinámico. (Feliú, 1996)
- ***Definición Operacional:*** Promedio resultado de los puntajes obtenidos por los empleados de acuerdo a los indicadores de: Clima Organizacional y Satisfacción Laboral de la *"Encuesta Diagnóstico Organizacional" EDOI* (Psico Consult, 2002).

3.4.2. VD Estrés Laboral

- ***Definición Conceptual*:** Proceso resultante de las frecuentes interacciones entre los individuos y su medio laboral, mediante la cual se toman continúas decisiones adaptativas a fin de preservar su equilibrio dinámico con su entorno. (Chiavenato, 2000)
- ***Definición Operacional:*** Puntaje obtenido en el *"Cuestionario Fuentes de Estrés Laboral"* (Armas y González, 2002).

3.4.3. Estrategias de Afrontamiento

- ***Definición Conceptual:*** Conjunto de esfuerzos cognitivos y conductuales constantemente cambiantes que se desarrollan para manejar las demandas específicas externas- internas, que son evaluadas como excedentes o desbordantes de los recursos del individuo. (Lazarus y Folkman, 1986)
- ***Definición Operacional:*** Conjunto de disposiciones y estrategias especificas manifestadas por los empleados para lidiar con los eventos productores de *Estrés*, medido a través de los puntajes obtenidos en el *"Cuestionario de Afrontamiento"* (Carver, Scheier y Weintraub, 1989).

3.4.4. Variables Descriptivas

Para fines de establecer criterios de análisis de los datos, se tomaron en cuenta algunas características personales del trabajador (sexo, edad, nivel de instrucción) y las características situacionales (antigüedad en la institución y nivel del cargo) para describir, ubicar y clasificar la muestra de estudio y de esta forma determinar diferencias significativas entre las categorías de cada variable (*Clima Organizacional, Estrés Laboral y Estrategias de Afrontamiento*):

Tabla Nº 6 Variables Descriptivas

Variable	*Definición Conceptual*	*Definición Operacional*	*Categorías*
Sexo	Condición orgánica que diferencia el género en las personas.	Respuesta que ubique el individuo en el género al cual pertenece.	1. Femenino 2. Masculino
Edad	Período comprendido desde el momento del nacimiento del individuo hasta ser objeto de estudio.	Respuesta que ubique el individuo en el número de años cumplidos.	1. De 20- 29 años 2. De 30- 39 años 3. De 40- 49 años 4. Más de 50 años
Nivel educativo	Grado de instrucción alcanzado por la persona dentro del sistema educativo.	Respuesta que ubique el individuo en el nivel de instrucción obtenido hasta el momento de ser objeto de estudio.	1. Educación básica 2. Secundaria incompleta 3. Secundaria completa 4. Universitaria incompleta 5. Universitaria Nivel TSU 6.Universitaria Nivel Licenciatura
Antigüedad en la institución	Tiempo transcurrido desde el primer día hasta la fecha determinada, que lleva el individuo realizando funciones dentro de la institución en meses y años.	Respuesta que ubique el individuo en el tiempo que tiene trabajando en la institución.	1. Menos de 1 año 2. Entre 1 y 3 años 3. Más de 3 y hasta 5 años 4. Más de 5 y hasta 10 años 5. Más de 10 y hasta 15 años 6. Más de 15 años
Nivel del cargo	Se refiere al status que ocupa el individuo en la institución de acuerdo a los parámetros establecidos para el presente estudio.	Respuesta que ubique el individuo en el nivel al cual pertenece.	1. Médicos 2. Enfermeras 3. Administrativo

3.5. Instrumentos de Medición

De acuerdo con los objetivos propuestos en este estudio, se emplearon tres (3) instrumentos de autoreporte.

3.5.1. Variable Clima Organizacional

Nombre del instrumento: *"Encuesta Diagnóstico Organizacional" (EDOI)*

Este instrumento, desarrollado por Feliú y Rodríguez (1996) propiedad de la empresa Psico Consult C.A., tiene como objetivo realizar un sondeo de las condiciones generales presentes en la empresa, a través de las apreciaciones de sus empleados. El nombre de esta encuesta se debe a que es preferible esta denominación a la de cualquier otra que mencione en forma directa el nombre de *Clima Organizacional.* (Feliú, 1996)

Los ítemes se formulan como afirmaciones y se utiliza una escala tipo Likert de seis opciones (1 al 6) para que las personas expresen su opinión con respecto a determinados elementos de la percepción del *Clima Organizacional*, según se indica a continuación:

1. En nada
2. Poco
3. En cierto grado
4. Bastante
5. En alto grado
6. En muy alto grado

La codificación de las respuestas a estos ítemes está en consonancia con la opción de respuesta dada por la persona en esa escala, es decir, si responde a la opción uno (1) se codifica la respuesta como uno (1) y así sucesivamente. De esta

manera se obtiene un puntaje promedio total para cada una de las diez dimensiones y un puntaje promedio general.

Para este instrumento Psico Consult C.A. (2002) ha establecido un sistema clasificatorio de interpretación, a fin de determinar la percepción general que se tenga del entorno laboral, a partir del promedio de cada persona encuestada. Mediante el estudio en diferentes organizaciones se ha establecido intervalos de clase, en donde cada uno representa 20% de la distribución obtenida, tal y como se describe a continuación:

Categorías	***Intervalos***
Muy bueno	Más de 5,17
Bueno	Entre 4,67 y 5,16
Aceptable	Entre 4,18 y 4,67
Requiere Atención	Entre 3,57 y 4,17
Crítico	Menos de 3,57

Para la selección de las dimensiones de Clima Organizacional, Feliú (1996) realizó una revisión teórica, conceptual y de consulta a expertos, lo cual resultó en la consideración de las siguientes dimensiones:

- ***Integración (6 ítemes):*** nivel de cohesión que producen las formas de interacción adoptadas; y el grado de armonía en las relaciones interpersonales, entre las unidades de trabajo y con la empresa.

- ***Orientación al logro (6 ítemes):*** se refiere a la persistencia y compromiso presentes para alcanzar progresiva y constantemente objetivos retadores y mejores formas de trabajo; así como para obtener resultados positivos en el plano individual y organizacional.
- ***Comunicación (6 ítemes):*** nivel de desarrollo de los canales y mecanismos con que cuenta la empresa para facilitar los procesos de divulgación e intercambio así como la idoneidad y disponibilidad de la información.
- ***Supervisión (6 ítemes):*** se refiere a las características y conductas que manifiestan los responsables en los procesos de dirigir, liderizar y brindar apoyo a otros para el logro de los objetivos de la empresa.
- ***Estructura (6 ítemes):*** implica la clara definición de responsabilidades de los puestos y unidades de trabajo, la eficaz administración de los recursos, y la definición precisa de políticas, directrices y objetivos organizacionales.
- ***Condiciones y métodos de trabajo (6 ítemes):*** se refiere a las formas en que están concebidas las tareas, la sistematización de los procesos de manufactura y de servicio; así como la dotación de recursos tecnológicos y la creación de un ambiente apropiado para que el recurso humano ejecute sus acciones.
- ***Capacitación y desarrollo (6 ítemes):*** representada por el diseño e implementación de planes de capacitación y formación profesional, con la finalidad de apoyar el ejercicio eficiente de las responsabilidades y el desarrollo.

- ***Empoderamiento (6 ítemes):*** es la traducción que Psico Consult C.A, ha hecho del término anglosajón *"Empowerment"*; se refiere al nivel de disposición que existe en la empresa para el aprovechamiento y la estimulación de las potencialidades de las personas en la toma de decisiones y en el emprender acciones para mejorar su desempeño y la búsqueda del éxito organizacional.
- ***Confianza (6 ítemes):*** nivel de credibilidad o certeza de que se cumplan las expectativas que se tienen con respecto a las personas, los procesos, el funcionamiento de la empresa y de quienes la dirigen.
- ***Satisfacción (10 ítemes):*** conjunto de sentimientos favorables que se manifiestan con la identificación del personal con la organización, sus objetivos, productos y tratamiento recibido; así como el orgullo de pertenecer a ella.

Esta encuesta posee las siguientes propiedades psicométricas:

- Confiabilidad de dos mitades igual a 0.94.
- Validez de contenido mediante concordancia entre jueces, W de Kendall igual a 0.69.
- Normas de actuación de más de 12.000 trabajadores en empresas venezolanas.
- Error estándar de las diferencias igual a 0.15 al 95% de confianza.

Cabe resaltar que la *"Encuesta Diagnóstico Organizacional"* no puede anexarse en la presente investigación para resguardar los derechos de autor.

3.5.2. *Variable Estrés Laboral*

Nombre del instrumento: "Cuestionario Fuentes de Estrés Laboral"

El cuestionario es de administración individual y colectiva, de papel y lápiz sin limite de tiempo (véase Anexo *Nº 2*); consta de una primera parte que abarca datos relacionados a edad y sexo. En una segunda parte incluye 28 ítemes cerrados distribuidos en dos dimensiones: 22 ítemes para *Estrés Laboral*, comprendidos en el factor organizacional, grupal e individual, y 6 en *Estrés Personal*, con una escala numérica tipo Likert de 4 opciones de respuesta que permite medir los niveles de *Estrés* asociados con el ambiente de trabajo a través de factores: (véase *Tabla Nº 7*)

Tabla Nº 7 Especificación "Cuestionario Fuentes de Estrés Laboral"

Dimensión	*Factor*	*Itemes*
Personal	Personal	1, 2, 3, 4, 5, 6
Laboral	Organizacional	7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17
	Grupal	18, 19, 20
	Individual	21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28

Los ítemes se formulan como afirmaciones. Para medir la presencia de *Estrés* se plantean cuatro alternativas para cada ítem (1 al 4) que expresan en que medida les

ha generado *Estrés* durante los últimos 6 meses, la cual se mide de la siguiente manera:

1. Nada
2. Un Poco
3. Bastante
4. Mucho

La codificación de las respuestas a estos ítemes está en consonancia con la elección de respuesta en la escala, es decir, si la persona responde la opción uno (1) se codifica su respuesta como uno (1) y así sucesivamente. De esta manera se obtiene un puntaje promedio total para cada una de las dimensiones de *"Estrés Personal y Estrés Laboral"* (*organizacional, grupal e individual*) y para todo el cuestionario.

Se escogieron cuatro rangos para ubicar las respuestas y no ofrecer confusiones o ambigüedades en la elección. Para la identificación del nivel de *Estrés*, el puntaje se clasifica en alguno de estos rangos:

28- 48 mínimo estrés
49- 70 moderado estrés
71- 91 alto estrés
92- 112 máximo estrés

Para establecer el valor del rango que permitiría formar los intervalos de clase, se resta el valor máximo menos el valor mínimo. El valor máximo esta constituido si todas las respuestas fueran contestadas como 4 y se multiplicaría por las 28 preguntas dando un total de 112, el valor mínimo a considerar sería el resultado de 1 a las 28 preguntas, lo que daría un total de 28.

El rango sería 28- 112, lo que da un valor total de 84, se dividió el rango de 84 entre cuatro clases, lo que arrojó un intervalo de clase de 21. El valor de los niveles se estableció sumándole 21 al valor del extremo inferior, hasta formar cuatro clases.

Este cuestionario fue diseñado y construido para la presente investigación cumpliendo los parámetros de construcción de instrumentos psicométricos establecidos por Anastasi y Tavella (1998).

En cuanto a la Confiabilidad y análisis factorial se realizó el análisis de los datos a través del SPSS (Statistical Package for Social Science, versión 10.0); se codificaron las respuestas dadas por los sujetos; los datos fueron transcritos y seguidamente se llevó a cabo un análisis de confiabilidad (Alpha de Cronbach), para la validez del instrumento.

En cuanto a la validez del cuestionario, puede decirse que se atendió a la validez de contenido, y a la validez de constructo.

La validez de contenido de acuerdo a Kerlinger (1989) es la representatividad del muestreo del contenido de un instrumento de medición. La cual esta guiada por el contenido de esa medición y debe ser representativo del contenido del universo y de la propiedad que se mide. Esta se logró mediante juicio de expertos y sus respectivas evaluaciones sobre el instrumento.

La validez de constructo de acuerdo a Anastasi y Tavella (1998) hace referencia al grado en que puede afirmarse que se mide un constructo o rasgo teórico, cualquier dato que arroje información sobre la naturaleza de la variable considerada constituye una evidencia apropiada para su validación. Una de las técnicas que contribuyen a la identificación del constructo es la consistencia interna; la característica fundamental de este método es que el criterio es la calificación total del propio instrumento, que representa el contenido de las variables consideradas, gracias a la validez de contenido.

La validez de constructo se obtuvo al correlacionar los resultados de la prueba final con las calificaciones de los distintos subtest que conforman el instrumento. Las correlaciones encontradas entre las escalas subtest- test fueron significativas.

El Alpha de Cronbach obtenido para los 28 ítemes que constituyen la prueba total, fue de 0.87, para el subtest *Personal* fue de 0.69 y para el subtest *Laboral* fue de .85, por lo que puede decirse que la prueba total y los ítemes son internamente consistentes ($p \leq 0.05$) es decir, los ítemes son precisos y apuntan todos a la medición del constructo evaluado de acuerdo al criterio de Anastasi y Tavella (1998).

La técnica de análisis utilizada para el análisis cuantitativo, fueron estadísticos descriptivos tales como la media (x), desviación estándar (Ds) y porcentaje (%).

El diseño de este cuestionario obedece a las siguientes razones:

- Su costo es relativamente bajo.
- Su capacidad para proporcionar información sobre un mayor número de personas en un período bastante breve y facilidad de obtener, cuantificar, analizar e interpretar los datos.

Para la selección de las dimensiones de este instrumento, se realizó una revisión teórica, conceptual y de consulta a expertos, lo cual resultó en la consideración de las dimensiones *Personal y Laboral*, cuyas definiciones son:

- ***Personal (6 ítemes):*** hace referencia a las relaciones e interacciones de la vida familiar diaria, cambios en el estado de salud, problemas de pareja por aspectos del intercambio afectivo, falta de dinero y tiempo, así como

la percepción de la apariencia física, pueden ser considerados fuentes de *Estrés.*

- ***Laboral (22 ítemes):*** se refiere a la percepción del *Estrés Laboral* como un fenómeno que refleja la experiencia mediada entre las condiciones objetivas y subjetivas. Algunas de estas se refieren al trabajador individual, mientras otras están ligadas, a las condiciones y medio ambiente de trabajo: los factores físicos y ambientales, el diseño del puesto, la falta de control sobre el contenido y proceso de trabajo, la inadecuada o poca comunicación con el supervisor o jefe, así como la falta de seguridad en el empleo. El *Estrés Laboral* se desarrolla básicamente por la interacción de la persona con los demás factores de *Estrés*, agrupados aquí en tres niveles:

- ***Organizacional (11 ítemes):*** implica una serie de situaciones que reflejan el contexto organizacional como un sistema que regula las interacciones y comportamientos de los empleados (planificación, recursos e implementos de trabajo, tipos normas, exigencias del cargo, oportunidades de ascenso, reconocimiento e incentivos laborales, etc.)

- ***Grupal (3 ítemes)*:** se considera uno de los elementos más importantes del entorno laboral por el tipo de relaciones interpersonales y por ser un factor central de la salud personal y organizacional; puede ser fuente de satisfacción, bienestar o por el contrario de *Estrés* y tensión (cohesión grupal, apoyo del grupo, conflictos grupales). Las relaciones grupales adecuadas contribuyen a lograr un entorno laboral saludable.

- ***Individual (8 ítemes):*** para cada persona diversas fuentes de *Estrés* como: conflicto y ambigüedad de rol laboral, sobrecarga de trabajo, toma de

decisiones, desarrollo profesional, la comunicación con el jefe, la identificación con la Institución y cambios tecnológicos a los que hay que adaptarse, provocan reacciones diferentes.

Este cuestionario posee las siguientes propiedades psicométricas:

- Validez de contenido mediante juicio expertos (metodológicos y académicos).
- Normas organizacionales de 160 empleados de diversas empresas.
- Confiabilidad de 0.87.

3.5.3. Variable Estrategias de Afrontamiento

Nombre del instrumento: Cuestionario de Afrontamiento

Cuestionario de Afrontamiento de Carver, Scheier y Weintraub (1989), traducido y adaptado por la Sección de Psicofisiología y Conducta Humana de la Universidad Simón Bolívar y modificado por Feldman (véase Anexo *Nº 3*). Los ítemes se formulan como afirmaciones, cada uno de los cuales se responde atendiendo a una escala tipo Likert de cuatro puntos:

1 No hago o siento esto nunca
2 Hago o siento esto pocas veces
3 Hago o siento esto con frecuencia
4 Hago o siento esto mucho

Este cuestionario de administración individual y colectiva, de papel y lápiz sin limite de tiempo, consta de una primera parte que abarca datos relacionados a edad y sexo, y una segunda constituida por 38 ítemes, 25 de ellos se encuentran dirigidos hacia la emoción y 13 están dirigidos a la solución del problema; el ítem 39 se presenta con la finalidad de que la persona pueda mencionar alguna otra técnica que

emplee. (véase *Tabla Nº 8*)

Tabla Nº 8 Especificación "Cuestionario de Afrontamiento"

Dimensión	*Itemes*
Liberación mental	3, 6, 32
Emisión de conductas adictivas	7, 31, 37
Afrontamiento emocional funcional	9, 16, 17, 23, 30, 34, 35, 38
Negación e indefensión	12, 19, 26, 28
Afrontamiento emocional no funcional	13, 25, 27, 33, 36
Búsqueda de apoyo instrumental y emocional	4, 5, 20, 21
Afrontamiento directo y reevaluación	1, 2, 10, 11, 14, 15, 18, 24, 29
Búsqueda de apoyo religioso	8, 22

Itemes dirigidos a la emoción e ítemes dirigidos al problema

1. ***Liberación mental (3 ítemes):*** una diversidad de actividades presentes para distraer los pensamientos de las personas que están dirigidos a afrontar la situación estresante mediante actividades como dormir o ver televisión, etc.
2. ***Emisión de conductas adictivas (3 ítemes):*** las personas al experimentar una situación estresante, buscan reducir el daño percibido mediante conductas tales como fumar, ingerir drogas, comer en exceso, lo que agrava aún más la situación.

3. ***Afrontamiento emocional funcional (8 ítemes):*** la persona ante una situación de *Estrés* tiende a expresar sus sentimientos adecuada y asertivamente, de manera que le permita reducir el efecto perjudicial de dicha situación.

4. ***Negación e indefensión (4 ítemes):*** se refiere a la evasión y negación de la realidad del evento productor de tensión, mientras que la dificultad del mismo se mantiene, haciéndose por ende más difícil su afrontamiento.

5. ***Afrontamiento emocional no funcional (5 ítemes):*** la persona se implica por completo en la manifestación de sus sentimientos de manera poco asertiva e impulsiva, siendo esto poco eficaz para aminorar el *Estrés* percibido.

6. ***Búsqueda de apoyo instrumental y emocional (4 ítemes):*** consiste en buscar apoyo moral, simpatía o comprensión de familiares y amigos.

7. ***Afrontamiento directo y reevaluación (9 ítemes):*** ejecución de una serie de acciones, pasos, procedimientos activos y concretos para reducir la amenaza percibida generada por una situación determinada y evaluar nuevamente tal situación en función de estos esfuerzos.

8. ***Búsqueda de apoyo religioso (2 ítemes):*** en momentos de *Estrés*, las personas buscan apoyo en la religión, quizás como fuente de soporte emocional o como una táctica para activar acciones hacia el estresor.

Igualmente, cabe resaltar que la codificación de las respuestas a estos ítemes está en consonancia con la opción de respuesta elegida por la persona en esa escala, es decir, si la persona responde a la opción uno se codifica su respuesta como uno (1)

y así sucesivamente. De esta manera se obtiene un puntaje promedio total para cada una de las dimensiones y un puntaje promedio para todo el cuestionario a partir de los puntajes promedios de cada una de las dimensiones, cuyos valores oscilan entre 1 y 4.

Los ítemes representan categorías o dimensiones de *Afrontamiento* según estén dirigidas al problema o a la emoción. Este cuestionario posee las siguientes propiedades psicométricas:

- Confiabilidad 0.85
- Normas de actuación para un aproximado de 4600 sujetos venezolanos.
- A partir del análisis factorial se determinaron 8 factores con una varianza explicada del *50%.*

3.6. Procedimiento de la Investigación

3.6.1. Etapa de Planificación

- Una vez seleccionada las variables de estudio, (*Clima Organizacional, Estrés y Estrategias de Afrontamiento*) se hizo la revisión bibliográfica para la elaboración del marco teórico.
- Se establecieron los objetivos e hipótesis de acuerdo a las necesidades de la investigación.
- Se procedió a seleccionar los instrumentos para cada una de las variables: *"Encuesta Diagnóstico Organizacional"*, *"Cuestionario de Afrontamiento"*; se construyo y diseñó el *"Cuestionario Fuentes de Estrés Laboral"*.

- Seguidamente, se obtuvo la *"Encuesta Diagnóstico Organizacional"* de la empresa Psico Consult C.A. y el *"Cuestionario de Estrategias de Afrontamiento"* de la unidad de Psicofisiología y Conducta Humana de la Universidad Simón Bolívar, proporcionado por la profesora Marienma Antor quien está autorizada para ello.
- Se realizó un primer contacto con el Director Dr. Roberto Castillo y la Jefe de Personal Sra. Carmen Mejías de la Institución Hospitalaria "Dr. H Riviero Saldivia", planteando el interés por investigar una posible relación entre la percepción del *Clima Organizacional, Estrés Laboral y Estrategias de Afrontamiento*, de igual manera se aclaró el carácter netamente experimental de la investigación. El Director manifestó estar de acuerdo con que se realizara el estudio en la Institución lo que permitió establecer los lineamentos de la investigación, logrando así que se autorizara la misma (ver anexo *Nº 4*).
- Luego, se realizó una segunda reunión con el Jefe de Personal, con el fin de obtener información general acerca de la Institución misión, visión, valores, estructura (organigrama) y funciones, ello permitió obtener un panorama global de la misma.
- Obtenida la aprobación, nos proporcionaron la nómina del personal, a fin de visualizar el número posible de personas que podrían participar en la administración de los instrumentos.
- Para identificar a las personas que participaron en el estudio, se proporcionó un código en cada una de los instrumentos; en la *"Encuesta Diagnostico Organizacional"* se establecieron tres códigos para diferenciar a médicos (1), enfermeras (2) y personal administrativo (3).

3.6.2. Etapa de Ejecución y Desarrollo

- Una vez seleccionada la muestra, se procedió conjuntamente con el Jefe de Personal a administrar los instrumentos en grupo de (5) personas, en los horarios correspondientes a sus horas de trabajo, supeditada a las normas y facilidades brindadas por la Institución, de forma tal que no entorpeciera el desarrollo habitual de las actividades planificadas por los empleados.

- De igual manera se aplicaron los instrumentos al personal que labora en los ambulatorios dependientes de la institución (Marizapa, Capaya, El Clavo, Panaquire, Araguita y Tapipa).

- Luego se procedió a la recolección de los datos; cabe mencionar que se considero que no era necesario la aplicación de una prueba piloto para los instrumentos *"Encuesta Diagnostico Organizacional"* y *"Cuestionario de Afrontamiento"*, debido a que han sido aplicados y evaluados acorde a las características del contexto organizacional venezolano.

- Para la medición de la variable *Estrés Laboral* se diseño y construyo el *"Cuestionario Fuentes de Estrés Laboral"*, el cual fue aplicado a una muestra piloto de 60 sujetos (rango de edad 20- 48) específicamente (29) empleados de la empresa Bodegas Pomar C.A.; y (31) del Banco Provincial de diferentes cargos.

Muestra Piloto

Genero	*Nº personas*	*%*
Masculino	27	45%
Femenino	33	55%
Total	60	100%

- Al momento de administrar los instrumentos, se les explicó a los empleados el objetivo y la naturaleza del estudio, la forma de llenar los Cuestionarios, el tiempo estimado para responder (25 minutos aproximadamente) y la confidencialidad de la información a aportar. Se estuvo presente durante todo el proceso de administración del instrumento para aclarar dudas y recoger los mismos.

3.6.3. Etapa de Tratamiento de los Datos

- Los resultados obtenidos de la aplicación de los instrumentos, fueron procesados con los programas estadísticos Micro Item versión 4.00, SPSS versión 10.0 y Hoja de calculo Excel se crearon las respectivas bases de datos con la finalidad de agrupar, definir y categorizar las diversas variables en estudio.
- Para la interpretación de los datos en primer lugar se realizó un análisis descriptivo mediante los indicadores de tendencia central (media), dispersión (varianzas) distribución de variables (porcentajes) y rangos observados con respecto a los teóricos, de cada una de las variables, sus dimensiones y datos referenciales contempladas en los instrumentos.

- Se empleó un análisis de correlaciones con el fin de evaluar la correlación existente entre las variables psicosociales (*Clima Organizacional, Estrés Laboral y Estrategias de Afrontamiento*). Específicamente se aplicó el Coeficiente de Correlación Producto-Momento de Pearson (r) ya que indica con la mayor precisión cuándo dos variables están correlacionadas, o hasta que punto una variación en una se corresponde con la otra. (Padua, 1992)
- Se estimaron las pruebas estadísticas (pruebas t) para muestras independientes, comparando las medias de las variables y posteriormente se efectuaron los

análisis de varianza Anova de un factor para contrastar la igualdad de medias y la homogeneidad de varianza.

- Se elaboró un informe a la Institución con los resultados arrojados de la presente investigación, a fin de suministrarles datos relevantes con respecto a cada una de las variables exploradas.

3.7. Diseño y Construcción del Cuestionario Fuentes de Estrés Laboral

El Cuestionario tiene como finalidad medir los niveles de *Estrés*, mediante una serie de 28 ítemes contemplados en dos dimensiones *Personal y Laboral* (grupal, individual y organizacional) referidos a situaciones estresantes vividas durante los últimos seis meses.

Con el propósito de efectuar mediciones de esta variable, identificando los estresores de menor o mayor incidencia a fin de comprobar o refutar las hipótesis planteadas en el estudio y utilizar tales datos para describir, clasificar, diagnosticar y predecir la conducta de un conjunto de empleados en una Institución del sector salud.

Para la construcción del instrumento psicométrico se tomaron en consideración los parámetros establecidos por Anastasi y Tavella (1998) los cuales se evidencian a través de las siguientes fases:

3.7.1. Fase Preparatoria:

- Se definió la variable a medir *"Estrés Laboral"*, dimensiones del instrumento, y la muestra a quien está dirigido. A partir de la literatura revisada se recopiló información que sustentara la definición conceptual y operacional de la variable,

así como los aspectos implícitos en la misma, con el objeto de establecer la redacción y elección de los ítemes, tomando la precaución de contar con el doble de estos que ingresaran en la versión final del instrumento. La primera versión del cuestionario estuvo constituida por 69 ítemes en dos dimensiones *Personal* (familiar e interpersonal) y *Laboral* (ambiente físico, individual, grupal y estresores organizacionales) (véase anexo *Nº 5*).

- Esta primera versión del instrumento se sometió a evaluación de juicio de ocho expertos (tres metodólogos y cinco académicos, véase Tabla *Nº 9*) quienes en líneas generales, aportaron valiosas recomendaciones referidas a descartar, integrar o ampliar algunos reactivos; la estructura del cuestionario, específicamente en cuanto al número y redacción de los ítemes e instrucciones y la forma de corrección.

Tabla Nº 9 Información acerca de los expertos

Nombre	Profesión	Cargo
Jesús Sánchez	Psicólogo	Profesor de Psicometría de la Escuela de Psicología (U.C.V.)
Mariemma Antor	Psicóloga	Profesora de Metodología. Escuela de Psicología (U.C.V.)
eduardo Santoro	Psicólogo	Profesor de Metodología. Escuela de Psicología (U.C.V.)
Jhon Herrera	Historiador	Profesor de Metodología. (Alejandro Humboldt)
Carolina Mora	Psicóloga	Profesora de la Escuela de Psicología (U.C.V.)
Jazmín García	Psicóloga	Profesora de la Escuela de Psicología (U.C.V.)
Luis Rondon	Psicólogo	Profesor de Estrés. Escuela de Psicología (U.C.V.)
Purificación Prieto	Psicóloga	Profesora de la Escuela de Psicología (U.C.V.)

- Se elaboró un formato a ser llenado por cada uno de los expertos, indicándoles las actividades que debían realizar con el propósito de evaluar el cuestionario. (véase anexo *Nº 6*)

- Seguidamente, se procedió a tomar en cuenta las observaciones o recomendaciones planteadas con el objeto de modificar el instrumento y aplicar posteriormente la prueba piloto; quedó conformada por 48 ítemes en dos dimensiones *Laboral* (organizacional, grupal e individual) y *Personal*. (véase anexo *Nº 7*)

3.7.2. Fase Exploratoria:

- Se procedió a aplicar el *"Cuestionario Fuentes de Estrés Laboral"*, a una muestra informal de 60 personas, 45% masculino y 55% femenino.

- Para realizar el análisis de los datos recogidos se emplearon los programas estadísticos Micro Item versión 4.00 y SPSS versión 10.0 y la hoja de calculo Excel asignando números a cada categoría; se analizó el comportamiento de la escala, desde el punto de vista de las puntuaciones totales como de los ítemes, incluyendo las instrucciones, lo que permitió explorar:

  - La calidad y claridad de las instrucciones.
  - La distribución de frecuencias de los puntajes (media, desviación típica).
  - El análisis descriptivo de las variables a través de los indicadores de tendencia central, medidas de variabilidad de cada ítem.
  - Las correlaciones inter-ítem para determinar el grado de homogeneidad del cuestionario.
  - Las correlaciones ítem-escala (r_{pb}) para determinar la capacidad discriminativa de los ítemes tomados uno por vez.
  - El comportamiento de las opciones que informó sobre el grado de eficiencia de los distractores.

- La confiabilidad de consistencia interna de la prueba a través de los ítemes que la componen.

- En base a la información obtenida mediante la corrida de Micro Items por "sub prueba y prueba total", se eliminaron veinte ítemes inadecuados, ya que no se ajustaban al criterio de Ebel (1979) "los ítemes que se encuentran entre .30 y .70 vienen a ser buenos discriminadores al igual que los ítemes con un valor de p= .50"; de igual forma se cambio la redacción de 14 ítemes y se modificaron las instrucciones. (véase Tabla *Nº 10*)

Tabla Nº 10 Itemes Eliminados y Modificados

Itemes Eliminados	*Itemes Modificados*
1. Responsabilidades del hogar	5. Disputas conyugales
2. Interrupciones en el trabajo	6. Estabilidad laboral
4. El aire acondicionado de la oficina	8. Planificación departamental
7. Dinero para cubrir necesidades básicas del hogar	13. Estimación de los compañeros
9. Integración con el equipo de trabajo	14. Reuniones laborales improvisadas
10. Tiempo para practicar deportes	15. Dificultad para expresarse con el jefe
11. Participación en la toma de decisiones	17. Accidentes laborales
12. Preocupaciones constantes por ganar dinero	18. Identificación con la empresa
16. Muerte de un familiar cercano	23. Desarrollo profesional
21. Relación de pareja	29. Apariencia física
25. El tráfico y el transporte	34. Discusión con los compañeros
27. Estar poco calificado para el cargo	40. Falta de recursos e implementos de trabajo
31. Problemas con la familia	45. Las personas con las que se comparte la vivienda
33. Disponer de poco dinero o tiempo para la recreación	47. El nivel de exigencia del cargo
37. Deterioro de las instalaciones físicas de la empresa	48. Limpieza de la oficina
38. Tiempo que le dedico a mi pareja	
39. Expectativas sobre mi en el trabajo	
43. Situaciones laborales novedosas	
44. Elevado nivel de rotación laboral	
46. En las reuniones de trabajo oculto mis verdaderas opiniones	

- La versión final del cuestionario quedó conformada por 28 ítemes (véase anexo *Nº 2*); estos se sometieron nuevamente a Micro Ítem tomando en cuenta los puntajes obtenidos en la prueba piloto, con la finalidad de aumentar la confiabilidad del instrumento una vez eliminados los ítemes que no se ajustaban al criterio.

CAPITULO IV

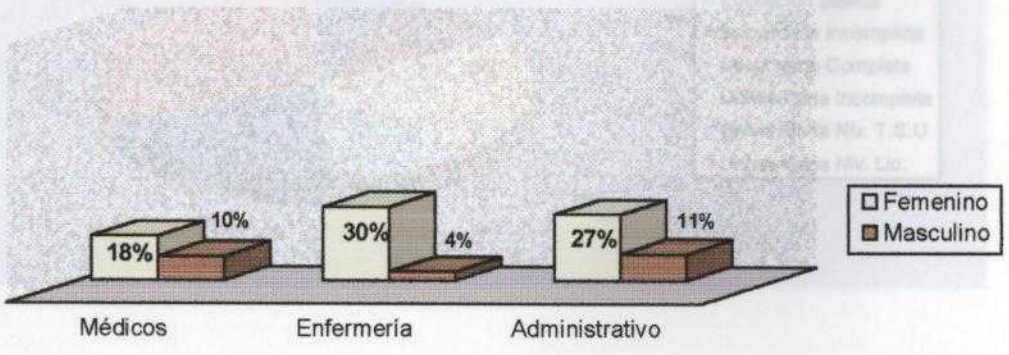
ANÁLISIS DE RESULTADOS

Los resultados se presentan a través de diversas tablas y gráficos a partir de la aplicación conjunta de las pruebas de *Clima Organizacional, Estrés Laboral y Estrategias de Afrontamiento*, para ello se emplearon los programas estadísticos Micro Item, SPSS y la hoja de calculo Excel, los cuales proporcionan indicadores de: tendencia central, media (punto medio o valor central, ubicado dentro de la escala de medición); la medida de variabilidad (medida de dispersión en la escala de medición); y desviación estándar s (promedio de desviación de las puntuaciones con respecto a la media).

4.1. Análisis Descriptivos de Datos Referenciales

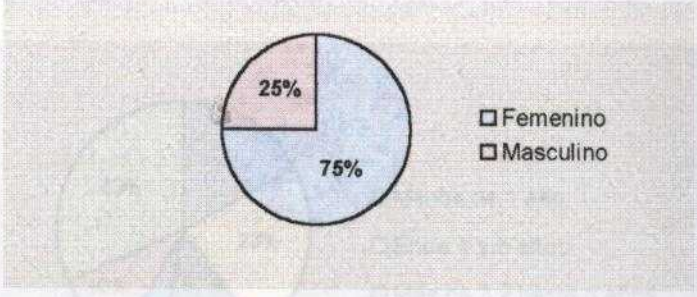
A fin de aportar información relevante acerca de las variables de estudio, es necesario considerar ciertos datos referenciales a fin de facilitar la adecuada comparación y definición de la muestra conformada por personal médico, de enfermería y administrativo.

Gráfico Nº 1 Clasificación por genero y cargo



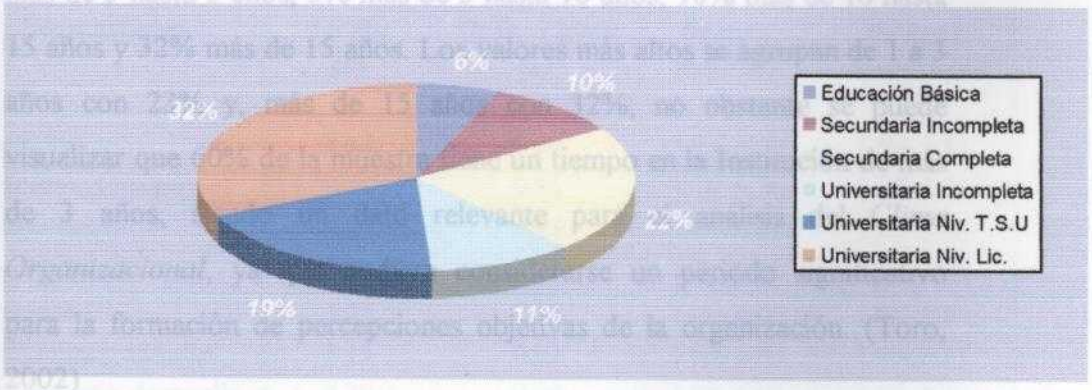
Al analizar la muestra por cargo y genero, se encuentra que esta conformada a nivel de personal médico por 18% de genero femenino y 10% masculino; en cuanto al personal de enfermería 30% femenino y 4% masculino; y los empleados administrativos 27% femenino y 11% masculino. La muestra queda representada por 75% personal de genero femenino y 25% masculino como se grafica a continuación:

Gráfico Nº 2 Descripción general por genero



A fines de ampliar la descripción de la muestra se indagaron datos referenciales a nivel educativo (grado de instrucción), antigüedad en la institución y rango de edad.

Gráfico Nº 3 Nivel Educativo



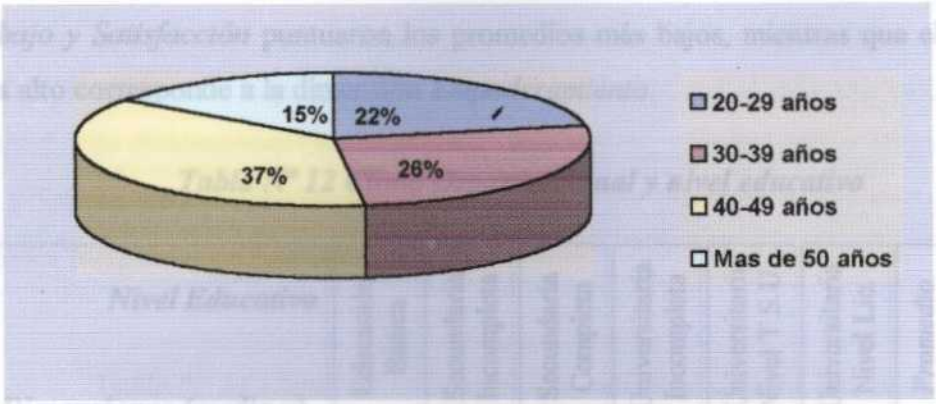
Se evidencia que 6% de la muestra se ubica dentro del rango de Educación Básica; 10% Secundaria Incompleta; 22% Secundaria Completa; 11% Universitaria Incompleta; 19% Universitaria T.S.U; y 32% Licenciatura. A través de estos resultados se presenta que 76% de la muestra corresponde a un nivel de instrucción de Secundaria Completa, Universitaria T.S.U y Licenciatura. La media del nivel educativo se ubicó en x = 4.23., es decir, Universitaria Incompleta.

Gráfico Nº 4 Antigüedad en la Institución



Al interpretar los datos se observa que 17% de la muestra se encuentra en la categoría menos de 1 año; 23% entre 1 y 3 años; 13% más de 3 hasta 5 años; 5% más de 5 hasta 10 años; 10% más de 10 hasta 15 años y 32% más de 15 años. Los valores más altos se agrupan de 1 a 3 años con 23% y, más de 15 años con 32%; no obstante se puede visualizar que 60% de la muestra tiene un tiempo en la Institución de más de 3 años; siendo un dato relevante para el análisis del *Clima Organizacional*, ya que pudiera considerarse un periodo significativo para la formación de percepciones objetivas de la organización. (Toro, 2002)

Gráfico Nº 5 Rango de Edad



Al comparar los rangos de edad se tiene que la edad oscila entre 20- 58 años; 22% de la muestra se ubica entre 20- 29; 26% entre 30- 39; 37% entre 40- 49, y 15% más de 50 años. La mayor parte de la distribución se halla en el rango de 40- 49 y la menor se encuentra en el rango de más de 50 años siendo la media 39 años.

4.2. Análisis Descriptivo de la variable Clima Organizacional

Tabla Nº 11 Clima Organizacional total

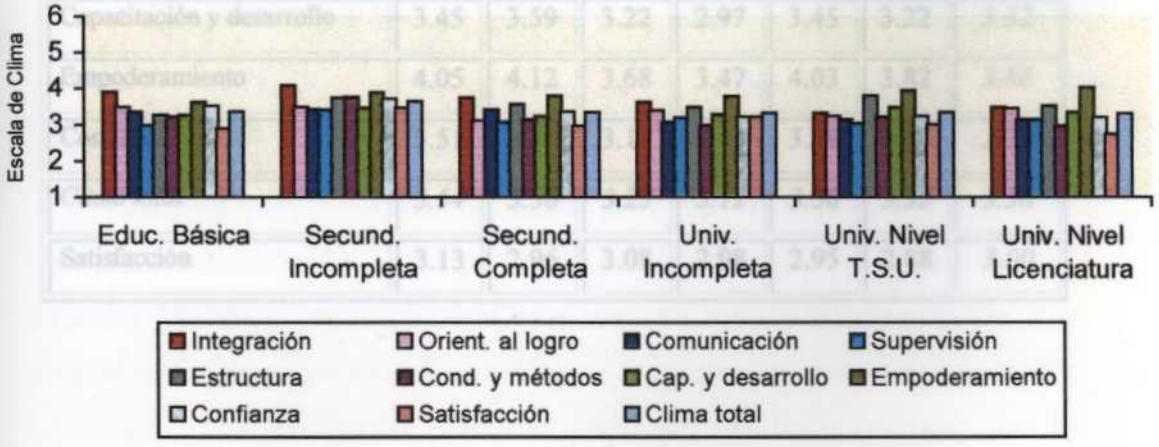
Dimensiones	*Media (x)*	*Desv. Típica (s)*	*Rangos Posibles*	*Rangos Observados*
Integración	3.62	0.86	1.00- 6.00	1.50- 5.83
Orientación al logro	3.34	0.86	1.00- 6.00	1.17- 5.50
Comunicación	3.25	0.85	1.00- 6.00	1.00- 5.33
Supervisión	3.14	1.08	1.00- 6.00	1.00- 6.00
Estructura	3.59	0.98	1.00- 6.00	1.00- 5.67
Condiciones y métodos	3.16	0.92	1.00- 6.00	1.00- 5.17
Capacitación y desarrollo	3.36	0.90	1.00- 6.00	1.00- 5.50
Empoderamiento	3.91	0.91	1.00- 6.00	1.00- 5.83
Confianza	3.32	0.84	1.00- 6.00	1.33- 5.50
Clima total	3.41	0.77	1.00- 6.00	1.32- 5.00
Satisfacción	2.98	0.83	1.00- 6.00	1.00- 5.00

La variable *Clima Organizacional total* obtuvo una media x = 3.37; en cuanto a las dimensiones *Comunicación, Supervisión, Condiciones y Métodos de trabajo y Satisfacción* puntuaron los promedios más bajos, mientras que el valor más alto corresponde a la dimensión *Empoderamiento*.

Tabla Nº 12 Clima Organizacional y nivel educativo

Nivel Educativo / ***Dimensiones (media x)***	Educación Básica	Secundaria Incompleta	Secundaria Completa	Universitaria Incompleta	Universitaria Nivel T.S.U.	Universitaria Nivel Lic.	*Promedio dimensión*
Integración	3.92	4.10	3.75	3.64	3.33	3.49	*3.71*
Orientación al logro	3.50	3.50	3.12	3.41	3.24	3.46	*3.37*
Comunicación	3.36	3.43	3.42	3.09	3.16	3.15	*3.27*
Supervisión	3.00	3.42	3.08	3.21	3.04	3.16	*3.15*
Estructura	3.28	3.75	3.58	3.50	3.81	3.52	*3.57*
Condiciones y métodos	3.22	3.78	3.15	3.00	3.22	2.98	*3.23*
Capacitación y desarrollo	3.28	3.48	3.25	3.29	3.50	3.34	*3.36*
Empoderamiento	3.64	3.90	3.81	3.79	3.96	4.05	*3.86*
Confianza	3.53	3.73	3.36	3.23	3.24	3.20	*3.38*
Clima total	*3.41*	*3.68*	*3.39*	*3.35*	*3.39*	*3.37*	*3.43*
Satisfacción	2.91	3.48	2.97	3.22	3.01	2.74	*3.06*

Gráfico Nº 6 Clima Organizacional y nivel educativo

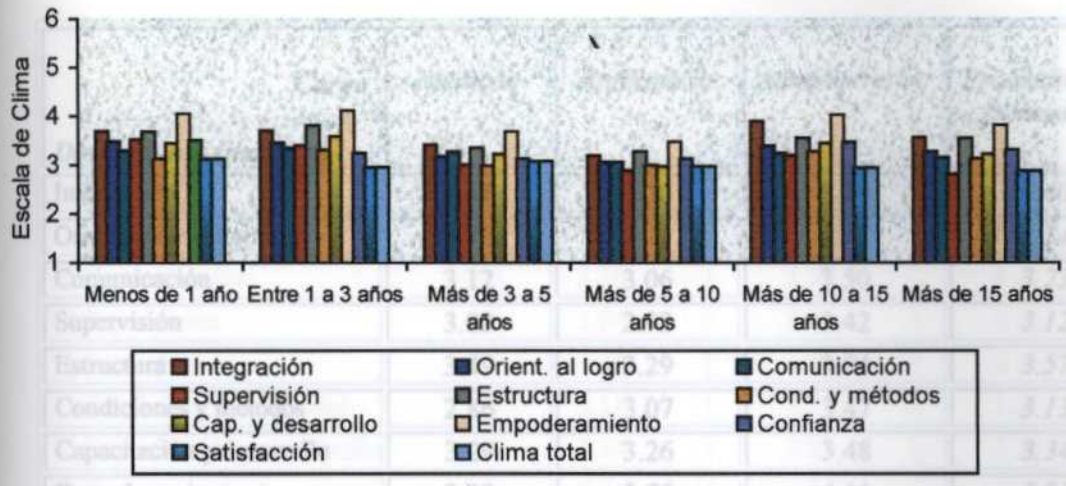


Al comparar el *Clima* respecto al *nivel educativo* se observa un comportamiento homogéneo de los datos lo que limita establecer diferencias significativas; pese a ello se distingue que Universitaria incompleta y nivel Lic. puntúan el promedio más bajo y Secundaria incompleta obtiene el más alto valor para *Clima total*. Las dimensiones *Comunicación, Supervisión, Condiciones y Métodos de trabajo y Satisfacción* poseen los valores más bajos y los más altos corresponden a las dimensiones *Integración* y *Empoderamiento.*

Tabla Nº 13 Clima Organizacional y antigüedad en la Institución

Antigüedad ***Dimensiones (media x)***	*Menos de un año*	*Entre 1 a 3 años*	*Más de 3 a 5 años*	*Más de 5 a 10 años*	*Más de 10 a 15 años*	*Más de 15 años*	*Promedio dimensión*
Integración	3.70	3.71	3.42	3.20	3.90	3.57	*3.58*
Orientación al logro	3.49	3.46	3.19	3.07	3.40	3.27	*3.31*
Comunicación	3.30	3.36	3.28	3.07	3.25	3.16	*3.24*
Supervisión	3.52	3.41	3.01	2.90	3.20	2.82	*3.14*
Estructura	3.69	3.81	3.36	3.27	3.55	3.55	*3.54*
Condiciones y métodos	3.13	3.32	2.99	3.00	3.27	3.13	*3.14*
Capacitación y desarrollo	3.45	3.59	3.22	2.97	3.45	3.22	*3.32*
Empoderamiento	4.05	4.12	3.68	3.47	4.03	3.82	*3.86*
Confianza	3.51	3.25	3.13	3.13	3.48	3.32	*3.30*
Clima total	*3.54*	*3.56*	*3.25*	*3.12*	*3.50*	*3.32*	*3.38*
Satisfacción	3.13	2.96	3.08	2.98	2.95	2.88	*3.00*

Gráfico Nº 7 Clima Organizacional y antigüedad en la Institución

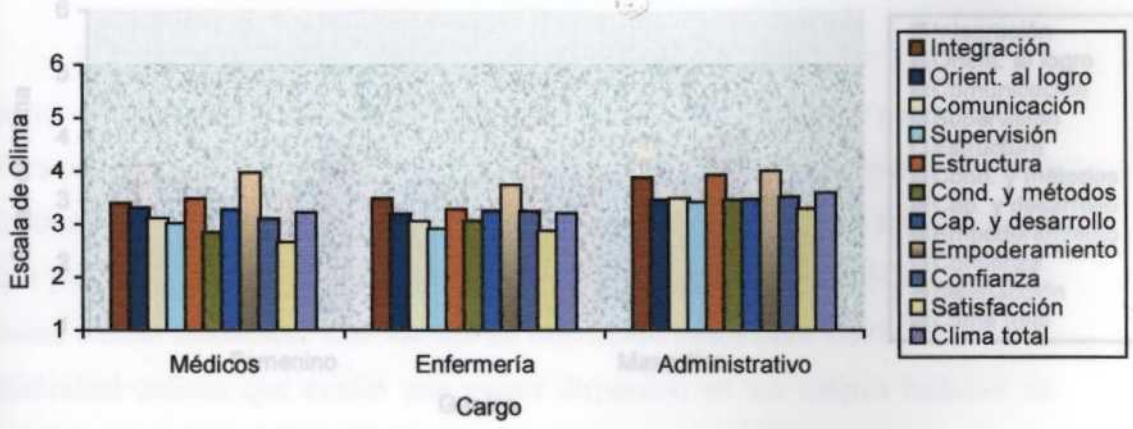


Al comparar los promedios obtenidos para *Clima por antigüedad* se tiene un comportamiento homogéneo lo que no permite establecer diferencias significativas; sin embargo los valores más altos se encuentran en los rangos: menos de un año y entre 1 a 3 años; mientras que los puntajes más bajos en más de 3 a 5 años y de 5 hasta 10 años. Las dimensiones *Comunicación, Supervisión, Condiciones y Métodos de trabajo, Confianza y Satisfacción* logran los valores más bajos y el promedio más alto lo obtuvo *Empoderamiento*.

Tabla Nº 14 Clima Organizacional por cargo

Cargo / ***Dimensiones (media x)***	*Médicos*	*Enfermería*	*Administrativo*	*Promedio por Dimensión*
Integración	3.41	3.50	3.89	*3.60*
Orientación al logro	3.33	3.21	3.47	*3.34*
Comunicación	3.12	3.06	3.50	*3.23*
Supervisión	3.03	2.92	3.42	*3.12*
Estructura	3.49	3.29	3.94	*3.57*
Condiciones y métodos	2.86	3.07	3.47	*3.13*
Capacitación y desarrollo	3.29	3.26	3.48	*3.34*
Empoderamiento	3.98	3.75	4.01	*3.91*
Confianza	3.11	3.25	3.53	*3.30*
Clima total	*3.29*	*3.26*	*3.63*	*3.39*
Satisfacción	2.66	2.88	3.30	*2.94*

Gráfico Nº 8 Clima Organizacional por cargo

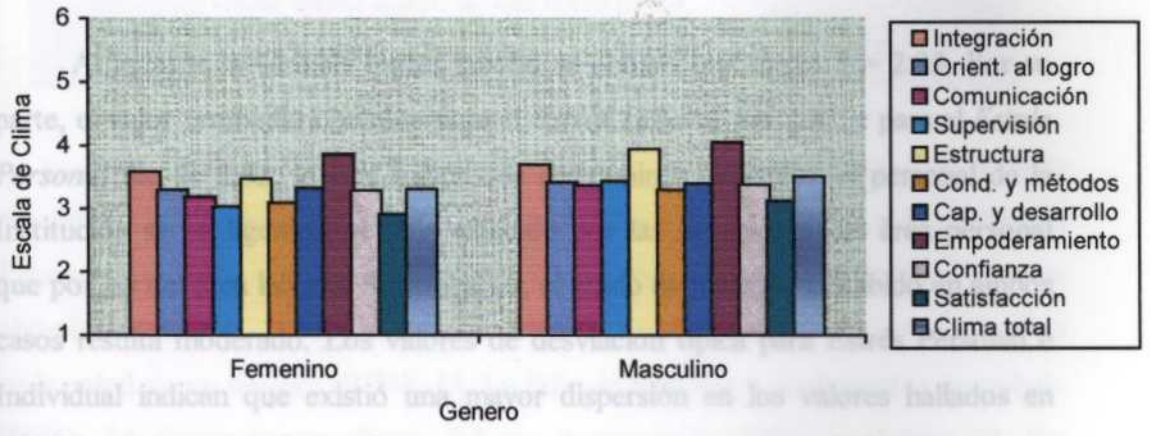


Al graficar la percepción del *Clima por cargo* se observa que los valores más altos corresponden a los empleados Administrativos, los promedios del personal Médico y de Enfermería muestran un comportamiento similar. Las dimensiones Comunicación, Supervisión, Condiciones y métodos de trabajo, Confianza y Satisfacción se puntuaron como las más bajas, mientras que los promedios más altos lo obtuvieron Integración, Estructura y Empoderamiento.

Tabla Nº 15 Clima Organizacional por genero

Genero ***Dimensiones (media x)***	*Femenino*	*Masculino*	*Promedio por Dimensión*
Integración	3.59	3.70	*3.65*
Orientación al logro	3.31	3.43	*3.37*
Comunicación	3.20	3.38	*3.29*
Supervisión	3.04	3.45	*3.25*
Estructura	3.48	3.95	*3.72*
Condiciones y métodos	3.11	3.31	*3.21*
Capacitación y desarrollo	3.34	3.41	*3.38*
Empoderamiento	3.86	4.06	*3.96*
Confianza	3.30	3.39	*3.35*
Clima total	*3.36*	*3.56*	*3.46*
Satisfacción	2.92	3.14	*3.03*

Gráfico Nº 9 Clima Organizacional por genero



Al comparar el *Clima Organizacional por genero* se tiene que para el personal de genero masculino puntúa en más alto nivel con respecto al femenino. Las dimensiones que obtienen un mayor promedio corresponden a Estructura y Empoderamiento; mientras que Comunicación, Supervisión, Condiciones y Métodos de trabajo y Satisfacción obtienen un valor más bajo.

4.3. Análisis Descriptivo de la variable Estrés Laboral

Tabla Nº 16 Estrés Laboral total

Dimensiones	*Media (x)*	*Desv. Típica (s)*	*Rangos Posibles*	*Rangos Observados*
Estrés Personal	2.32	0.57	1.00- 4.00	1.00- 3.83
Estrés Laboral	2.22	0.50	1.00- 4.00	1.05- 3.77
Organizacional	2.62	0.36	1.00- 4.00	1.94- 3.46
Grupal	1.94	0.63	1.00- 4.00	1.00- 3.67
Individual	2.17	0.55	1.00- 4.00	1.00- 4.00
Estrés total	2.25	0.48	1.00- 4.00	1.04- 3.79

Al indagar la variable Estrés laboral se obtuvo una media x = 2.25. Por su parte, el valor promedio obtenido para el *Estrés Laboral* fue 2.22, y para el *Estrés Personal* fue de 2.32, lo cual indica que en términos generales, el personal de la Institución se ve ligeramente más afectado por las situaciones del área personal que por las del área laboral. Sin embargo, el grado de malestar percibido en ambos casos resulta moderado. Los valores de desviación típica para Estrés Personal e Individual indican que existió una mayor dispersión en los valores hallados en relación a los rangos observados.

Tabla N° 17 Situaciones estresantes reportadas con mayor frecuencia

Itemes	*Situaciones*	*% Empleados*
1	Cambio en la salud de un familiar	92
2	Las disputas conyugales	75
3	Mi apariencia física	75
4	Lograr metas a corto plazo	75
5	Distribución del tiempo	81
9	Reuniones de trabajo improvisadas	77
10	Los accidentes laborales	81
11	Decisiones de cambio de trabajo	74
12	El ruido en el ambiente laboral	74
15	La falta de recursos e implementos de trabajo	89
16	La exigencia del cargo	73
17	Limpieza de las áreas de la institución	80
19	Las dificultades con los compañeros de trabajo	70
24	Ganar menos dinero del que corresponde	87
28	Ser explotado en el trabajo	87

Esta tabla refleja las situaciones estresantes más frecuentes consideradas por más del 70% de la muestra; de los cuales 5 ítemes pertenecen a la dimensión *Personal* mientras que 10 ítemes a la dimensión *Laboral*. Así mismo los que obtuvieron un mayor porcentaje de elección corresponden a los *ítemes*: *1.* Cambio en la salud de un familiar (92%); *15.* La falta de recursos e implementos de trabajo (89%); *24.* Ganar menos dinero del que corresponde (87%); y el ítem *28.* Ser explotado en el trabajo (87%).

Puede destacarse que la situación "Cambio en la salud de un familiar" es la que el personal reportó como más frecuente. En general, las situaciones percibidas como más frecuentes se relacionan con el ámbito personal como laboral.

Tabla Nº 18 Situaciones estresantes reportadas como más intensas

Itemes	*Situación*	*% Empleados*
1	Cambio en la salud de un familiar	61
10	Los accidentes laborales	51
15	La falta de recursos e implementos de trabajo	69
17	Limpieza de las áreas de la Institución	56
24	Ganar menos dinero del que corresponde	65
28	Ser explotado en el trabajo	68

A través de esta tabla refleja las situaciones estresantes reportadas como más intensas; para ello se consideraron aquellas situaciones elegidas por más del 60% de la muestra y en las que la opción de respuesta correspondiera al grado 3 o 4, es decir me genera bastante o mucho estrés.

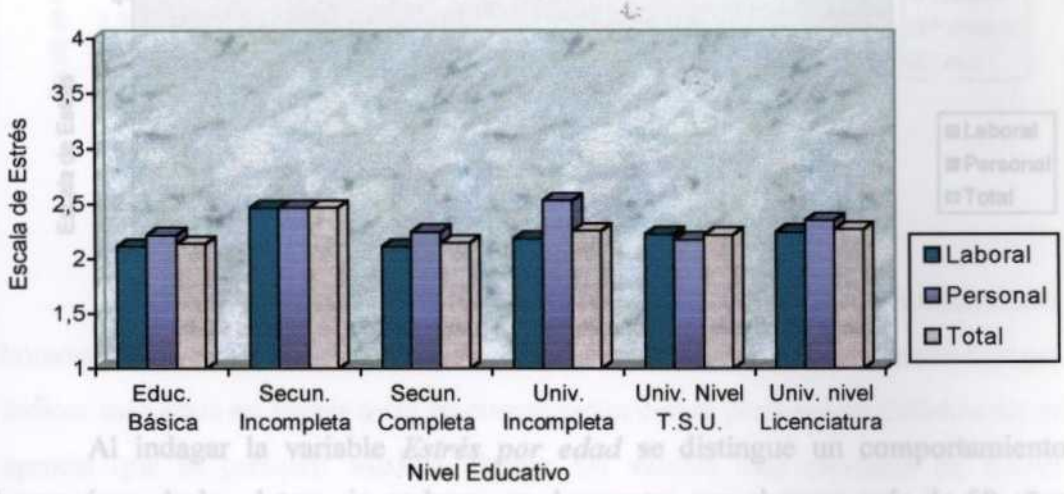
Se puede observar que un ítem pertenece a la dimensión *Personal* y cinco ítemes corresponden a la dimensión *Laboral*. Las situaciones que obtuvieron una mayor percepción de ser más intensas serían los *ítemes*: *1.* Cambio en la salud de un familiar (61%); *15.* La falta de recursos e implementos de trabajo (69%); *24.* Ganar menos dinero del que corresponde (65%); y el *28.* Ser explotado en el trabajo (68%).

Puede observarse que las situaciones que producen el mayor grado de malestar están relacionadas con el área laboral: "La falta de recursos e implementos de trabajo" y "Ser explotado en el trabajo".

Tabla Nº 19 Estrés y nivel educativo

Estrés (media x) / *Nivel educativo*	*Laboral*	*Personal*	*Total*
Educación básica	2.12	2.22	2.14
Secundaria incompleta	2.47	2.47	2.47
Secundaria completa	2.12	2.25	2.15
Universitaria incompleta	2.19	2.53	2.26
Universitaria nivel T.S.U.	2.23	2.18	2.22
Universitaria nivel Licenciatura	2.25	2.35	2.27
Total promedio	*2.23*	*2.33*	*2.25*

Gráfico Nº 10 Estrés y nivel educativo

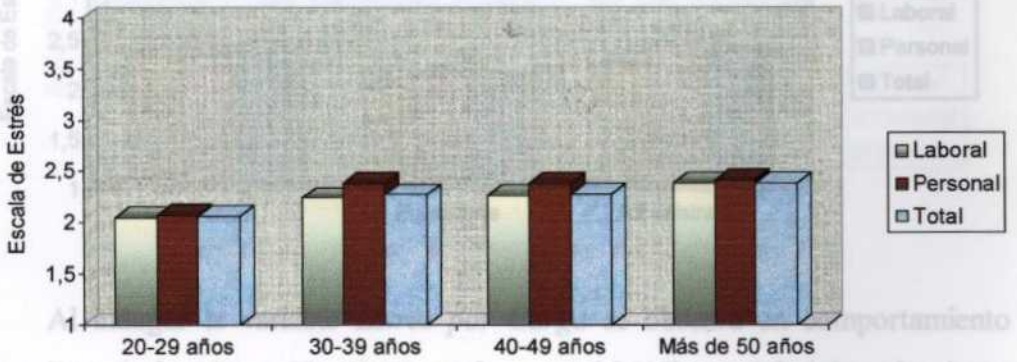


Al comparar el promedio de la escala de *Estrés a nivel educativo*, se observa que el comportamiento de los datos estuvo bastante homogéneo; no obstante se evidencia que Secundaria Incompleta obtuvo el mayor valor general (2.47). Se distinguen valores altos para *Estrés Personal* en Secundaria y Universitaria Incompleta, mientras que para *Estrés Laboral,* Secundaria Incompleta y Universitaria Nivel Licenciatura ponderaron los promedios más elevados. Se obtienen valores más altos para *Estrés* personal que el laboral.

Tabla Nº 20 Estrés y rango de edad

Estrés (media x) / ***Rango de edad***	***Laboral***	***Personal***	***Total***
20 – 29	2.05	2.08	2.06
30 – 39	2.24	2.39	2.27
40 – 49	2.26	2.38	2.28
Más de 50	2.38	2.41	2.39
Total promedio	*2.23*	*2.32*	*2.23*

Gráfico Nº 11 Estrés y rango de edad

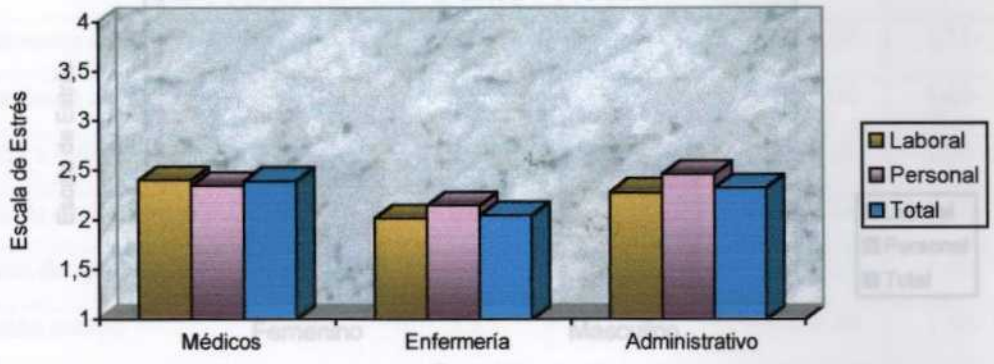


Al indagar la variable *Estrés por edad* se distingue un comportamiento homogéneo de los datos; sin embargo se demuestra que el rango más de 50 años obtuvo los promedios más altos. Otro factor a tomar en cuenta es el rango de 20- 29 años quienes obtuvieron bajos promedios tanto para *Estrés Laboral* como *Personal*, en comparación con los demás rangos de edad.

Tabla Nº 21 Estrés por cargo

Estrés (media x) / *Cargo*	*Laboral*	*Personal*	*Total*
Médicos	2.40	2.34	2.39
Enfermería	2.02	2.15	2.05
Administrativo	2.28	2.46	2.32
Total promedio	*2.23*	*2.32*	*2.25*

Gráfico Nº 12 Estrés por cargo

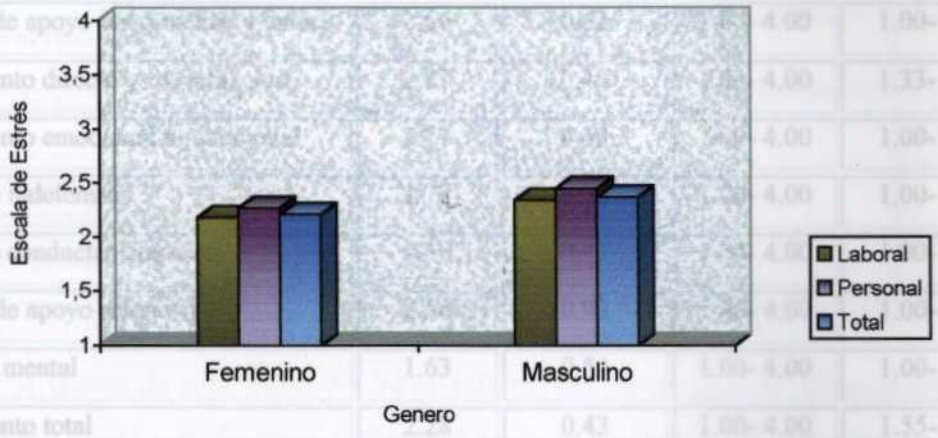


Al indagar la variable *Estrés por Cargo* se observa un comportamiento homogéneo de los datos. No obstante el personal Médico y Administrativo logra índices más altos en *Estrés total* en comparación con el personal de Enfermería; se aprecia que el personal Médico obtuvo los valores más elevados en *Estrés Laboral* y los empleados Administrativos para *Estrés Personal*.

Tabla Nº 22 Estrés por genero

Estrés (media x) *Genero*	*Laboral*	*Personal*	*Total*
Femenino	2.18	2.27	2.21
Masculino	2.34	2.45	2.37

Gráfico Nº 13 Estrés por genero



Al examinar la variable *Estrés por Genero* se aprecia que el genero masculino logra obtener altos índices de *Estrés Laboral* y *Personal* en relación al genero femenino.

4.4. Análisis Descriptivo de la variable Estrategias de Afrontamiento

Tabla Nº 23 Estrategias de Afrontamiento total

Dimensiones	*Media (x)*	*Desv. Típica (s)*	*Rangos Posibles*	*Rangos Observados*
Estrategias dirigidas al problema	2.75	0.40	1.00- 4.00	1.54- 3.62
Estrategias dirigidas a la emoción	2.04	0.30	1.00- 4.00	1.32- 2.84
Afrontamiento emocional funcional	2.38	0.46	1.00- 4.00	1.33- 3.50
Búsqueda de apoyo instrumental y emoc.	2.66	0.62	1.00- 4.00	1.00- 4.00
Afrontamiento directo y reevaluación	2.81	0.43	1.00- 4.00	1.33- 4.00
Afrontamiento emocional no funcional	2.11	0.49	1.00- 4.00	1.00- 3.00
Negación e indefensión	1.78	0.56	1.00- 4.00	1.00- 3.25
Emisión de conductas adictivas	1.36	0.47	1.00- 4.00	1.00- 3.33
Búsqueda de apoyo religioso	2.50	0.93	1.00- 4.00	1.00- 4.00
Liberación mental	1.63	0.54	1.00- 4.00	1.00- 3.33
Afrontamiento total	2.28	0.43	1.00- 4.00	1.55- 3.91

Al explorar la variable *Afrontamiento* se obtuvo una media x = 2.28; las dimensiones estrategias dirigidas a la emoción, Afrontamiento emocional no funcional, negación e indefensión, Emisión de conductas adictivas y Liberación mental puntuaron los promedios más bajos, mientras que los valores más altos corresponden a las dimensiones estrategias dirigidas al problema y Afrontamiento directo y reevaluación.

Tabla Nº 24 Estrategias de Afrontamiento más frecuentes

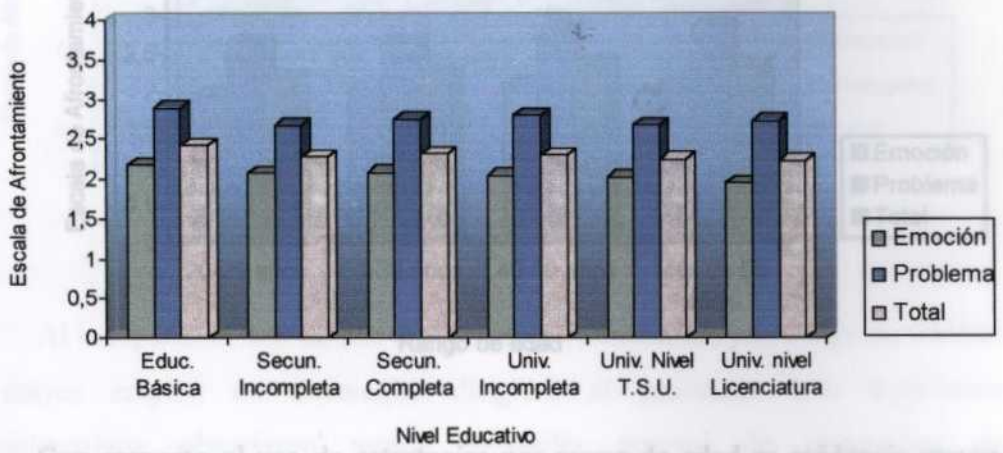
Dirigidas al problema	*Frecuencia %*	*Dirigidas a la emoción*	*Frecuencia %*
1. Concentro mis esfuerzos por hacer algo al respecto	67	16. Utilizo el humor para aliviar las preocupaciones	67
2. Busco un plan de acción o una estrategia a seguir	82	22. Busco la ayuda de Dios	65
4. Busco el consejo de personas que hayan tenido experiencias similares	63	36. Pienso en lo que pudiera podido hacer para evitar la situación	61
11. Acepto la realidad de lo sucedido	75	38. Busco tranquilizarme respirando profundamente o imaginándome escenas agradables	68
14. Me esfuerzo por esperar hasta el momento adecuado para hacer algo	65		
15. Le busco el lado positivo a lo sucedido	79		
18. Pienso en la forma de manejar el problema	85		
20. Hablo con alguien que pueda hacer algo concreto respecto al problema	61		
29. Aprendo algo de la experiencia	91		

A través de esta Tabla *Nº 24* se reflejan las estrategias de *Afrontamiento* reportadas como más frecuentes dirigidas hacia el problema y la emoción en las dimensiones Afrontamiento directo y reevaluación, Búsqueda de apoyo instrumental y emocional y Búsqueda de apoyo religioso, fueron consideradas las estrategias elegidas por más del 60% de la muestra y en la que la opción de respuesta correspondiera al grado 3 o 4, es decir, con frecuencia o mucho empleo de determinadas estrategias. Se puede observar que 9 ítemes están dirigidos al problema y 4 ítemes a la emoción. Los ítemes que obtuvieron mayor frecuencia serían: *2.* Busco un plan de acción o una estrategia a seguir (82%); *18.* Pienso en la forma de manejar el problema (85%); *29.* Aprendo algo de la experiencia (91%).

Tabla Nº 25 Estrategias de Afrontamiento y nivel educativo

Afrontamiento (media x) / *Nivel educativo*	*Emoción*	*Problema*	*Total*
Educación básica	2.18	2.90	2.43
Secundaria incompleta	2.08	2.68	2.29
Secundaria completa	2.09	2.76	2.32
Universitaria incompleta	2.05	2.81	2.31
Universitaria nivel T.S.U.	2.03	2.69	2.25
Universitaria nivel Licenciatura	1.96	2.74	2.23

Gráfico Nº 14 Estrategias de Afrontamiento y nivel educativo.

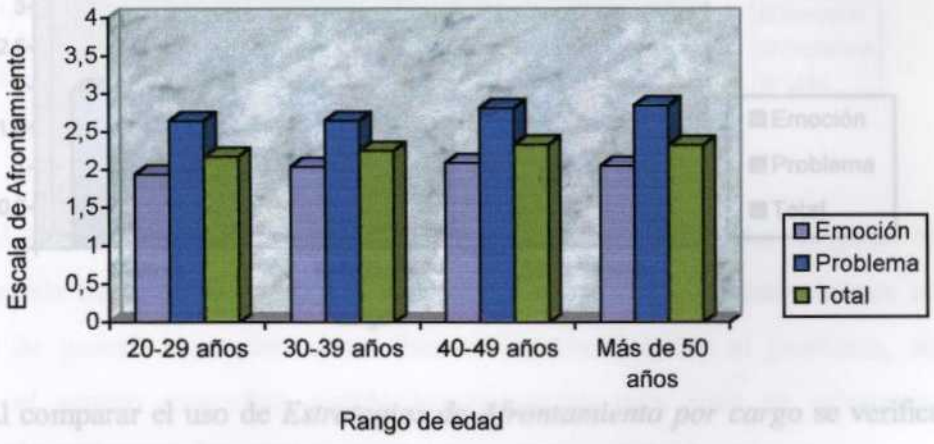


En relación a los datos obtenidos por *nivel educativo*, se observa que el personal de la Institución emplea en mayor medida estrategias de *Afrontamiento* dirigidas hacia el problema. A nivel de Educación Básica se hallan los promedios más altos de estrategias dirigidas al problema y la emoción. Los *niveles educativos* Secundaria Incompleta, nivel T.S.U. y nivel Licenciatura muestran los promedios más bajos en estrategias dirigidas a la emoción.

Tabla Nº 26 Estrategias de Afrontamiento y rango de edad

Afrontamiento (media x) / *Edad*	*Emoción*	*Problema*	*General*
20 – 29	1.94	2.65	2.18
30 – 39	2.04	2.65	2.25
40 – 49	2.09	2.82	2.34
Más de 50	2.05	2.85	2.33

Gráfico Nº 15 Estrategias de Afrontamiento y rango de edad

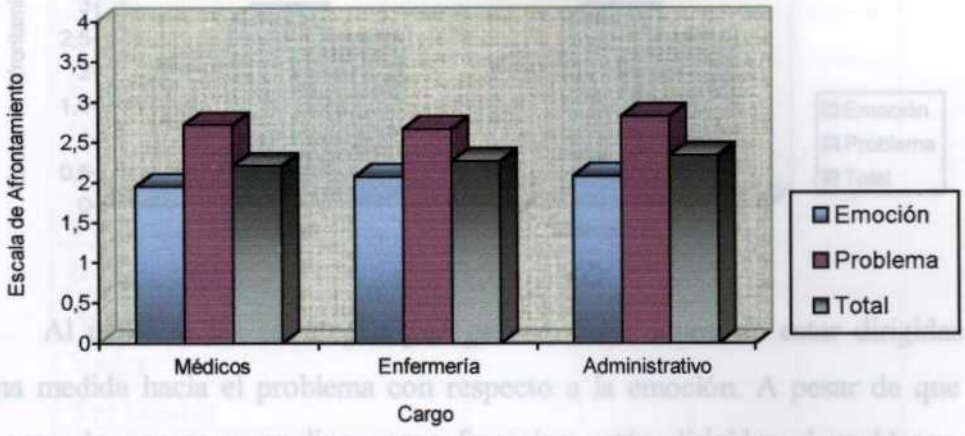


Con respecto al uso de estrategias por rango de edad se evidencia mayor empleo de estrategias de afrontamiento dirigidas al problema. Los valores más significativos se presentan para los rangos de edad 40- 49 años y más de 50 con promedios generales de 2.34 y 2.33 respectivamente. Para el rango 20- 29 años posee el valor más bajo.

Tabla Nº 27 Estrategias de Afrontamiento por cargo

Afrontamiento (media x) ***Cargo***	***Emoción***	***Problema***	***Total***
Médicos	1.95	2.72	2.21
Enfermería	2.07	2.67	2.27
Administrativo	2.08	2.83	2.34

Gráfico Nº 16 Estrategias de Afrontamiento por cargo

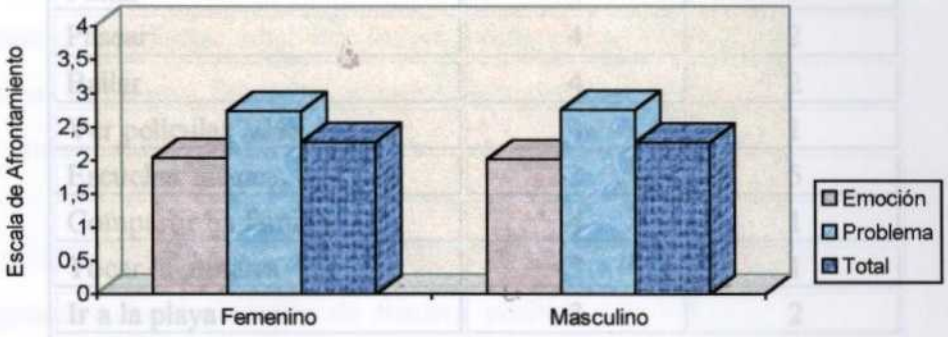


Al comparar el uso de *Estrategias de Afrontamiento por cargo* se verifica un mayor empleo de estrategias dirigidas al problema. Los empleados Administrativos obtuvieron mayor promedio general de estrategias de *Afrontamiento* (2.34) y el personal Médico a pesar de haber obtenido el menor promedio total (2.21) muestra mayor empleo de estrategias dirigidas al problema en relación al personal de Enfermería.

Tabla Nº 28 Estrategias de Afrontamiento por genero

Afrontamiento (media x) / ***Genero***	***Emoción***	***Problema***	***Total***
Femenino	2.04	2.74	2.28
Masculino	2.02	2.76	2.27

Gráfico Nº 17 Estrategias de Afrontamiento por genero



Al explorar las estrategias *por genero,* estas muestran estar dirigidas en buena medida hacia el problema con respecto a la emoción. A pesar de que las personas de genero masculino como femenino están dirigidas al problema, sin embargo el genero masculino puntúa los promedios más altos en estrategias dirigidas al problema y el genero femenino en estrategias dirigidas a la emoción.

A través del ítem *Nº 39* del "*Cuestionario Estrategias de Afrontamiento*" se exploraron otras herramientas empleadas ante eventos generadores de *Estrés*; de los cuales 31 personas aportaron las siguientes técnicas:

Tabla Nº 29 Otras Estrategias de Afrontamiento

Estrategia	*Frecuencia (x)*	*Nº Personas*
Leer	3	5
Pintar	4	1
Pasear	4	2
Bailar	4	2
Ver películas VHS	4	1
Escuchar música	3	5
Compartir en familia	4	1
Tocar la guitarra	3	1
Ir a la playa	3	2
Ir de compras	4	1
Aromatizar el ambiente	4	1
Viajar	3	1
Ver tiendas	3	1
Juegos electrónicos	4	1
Juegos de azar	3	1
Sacar crucigramas	3	1
Discutir	3	1
Ir al río	4	1
Realizar actividades teatrales	2	1
Oficios del hogar	3	1

De acuerdo a lo expresado en la Tabla *Nº 29,* 31% de las personas emplean estrategias adicionales de las contempladas en el *Cuestionario de Afrontamiento*, las cuales están dirigidas básicamente a la emoción; las técnicas leer y escuchar música obtuvieron el mayor número de escogencia de 5% cada una.

Al explorar la Matriz de Correlaciones (véase Tabla *Nº 30*) puede observarse, que la variable *Clima Organizacional total* estuvo asociada positivamente con todas sus dimensiones, y a su vez estas se relacionaron de manera positiva con *Estrés Organizacional*; lo que permite inferir que la percepción del *Clima como desfavorable*, guarda relación con factores como la falta de planificación, recursos e implementos de trabajo, baja participación, oportunidades de ascenso y reconocimientos e incentivos laborales entre otros.

Seguidamente se observo que *Clima total, Satisfacción, Estructura, Comunicación y Empoderamiento* resultaron estar asociadas positivamente con la emisión de conductas adictivas, lo que indica que las personas que perciben estos aspectos de manera favorable, emplean *Estrategias de Afrontamiento* inadecuadas ante una situación estresante.

Las dimensiones *Supervisión, Comunicación, Orientación al logro e Integración* correlacionaron de manera positiva con respecto al *Afrontamiento directo y reevaluación*, lo que significa que a medida que se empleen procedimientos concretos para reducir la amenaza generada por una situación determinada, se tendrá una percepción satisfactoria en cuanto al estilo de dirección, sistemas de comunicación y alcance de los objetivos.

En lo que respecta a *Clima total, Confianza, Condiciones y métodos de trabajo y Estructura* se asocian positivamente con la *Búsqueda de apoyo religioso*; lo cual indica que al recurrir a este tipo de soporte emocional en momentos de estrés se concibe de manera desfavorable, las responsabilidades y credibilidad en los procesos de trabajo.

En cuanto *Estructura e Integración*, se observa una correlación positiva con estrategias dirigidas a la emoción; lo que señala en que a medida que los empleados regulen su respuesta emocional ante una situación estresante,

percibirán de manera desfavorable la definición de los objetivos organizacionales y el nivel de cohesión grupal.

En lo que concierne a la variable *Estrés total*, correlacionó de manera positiva con las siguientes variables: *Estrés Laboral, Organizacional, Grupal e Individual y estrategias dirigidas al Problema, Emocional no funcional, Directo y reevaluación*; estas relaciones significan que a medida en que aumente el grado de tensión provocado por eventos laborales, las personas incrementarán en algunas situaciones emplearán procedimientos concretos para reducir la amenaza y en otras ocasiones emplearán estrategias poco eficaces para aminorar el estrés percibido.

A su vez el *Estrés Laboral* estuvo asociado positivamente con la *Emisión de conductas adictivas*; ello demuestra que el personal que experimenta eventos generadores de tensión en el área Laboral, emplearán estrategias poco efectivas para reducir el daño percibido.

Seguidamente el *Estrés Organizacional* correlacionó de forma positiva con las siguientes variables: *Emisión de conductas adictivas, Afrontamiento emocional no funcional, Búsqueda de apoyo instrumental y emocional, Afrontamiento directo y reevaluación, Búsqueda de apoyo religioso, estrategias dirigidas a la Emoción y al Problema y Afrontamiento total*; lo que permite inferir que el personal que percibe malestar en situaciones del contexto organizacional se debe al uso de estrategias concretas a fin de reducir la amenaza y en otras ocasiones emplearán estrategias poco eficaces para reducir el estrés percibido.

De igual modo, se consiguió una asociación positiva entre *Estrés Individual con Negación e indefensión, Afrontamiento emocional no funcional, Afrontamiento directo y reevaluación y estrategias dirigidas a la Emoción*, lo que indica que a medida que aumente el grado de malestar a nivel individual los

empleados dirigirán en mayor medida estrategias inadecuadas que aquellas con procedimientos específicos para reducir la amenaza.

En lo que respecta a la variable *Afrontamiento total*, correlacionó positivamente con *estrategias dirigidas a la Emoción y al Problema, Afrontamiento directo y reevaluación, Búsqueda de apoyo instrumental y emocional.*

La variable *estrategias dirigidas al Problema* estuvo asociada de forma positiva con cinco dimensiones de *Afrontamiento: Búsqueda de apoyo religioso, Afrontamiento directo y reevaluación, Búsqueda de apoyo instrumental y emocional, Afrontamiento emocional funcional y no funcional.*

Las *estrategias dirigidas a la Emoción*, por su parte, correlacionó positivamente con: *Búsqueda de apoyo religioso, Afrontamiento directo y reevaluación, Búsqueda de apoyo instrumental y emocional, Negación e indefensión, Emisión de conductas adictivas, Liberación mental, Afrontamiento emocional funcional y no funcional.*

De igual forma se observó una correlación positiva entre *Afrontamiento emocional funcional y Negación e indefensión, Afrontamiento emocional no funcional Afrontamiento directo y reevaluación y Búsqueda de apoyo religioso.*

Negación e indefensión se relacionó de forma positiva con *Afrontamiento emocional no funcional y Búsqueda de apoyo religioso.* A su vez *Afrontamiento directo y reevaluación* correlacionó positivamente con *Búsqueda de apoyo religioso, instrumental y emocional.* En lo que respecta al *Afrontamiento emocional no funcional*, se asoció positivamente con *Búsqueda de apoyo instrumental y emocional, Afrontamiento directo y reevaluación, y Emisión de conductas adictivas.*

A partir de los resultados antes mencionados puede inferirse que el personal percibe un *Clima desfavorable* el cual puede deberse al grado de malestar generado por los eventos a nivel *Organizacional*, al igual que menor tendencia al empleo de *Estrategias de Afrontamiento dirigidas a la Emoción*. La percepción de un menor número de situaciones estresantes se debe probablemente al empleo en mayor medida de *Estrategias dirigidas al Problema.*

Tabla Nº 30 Matriz de Correlaciones

Variable	Integración	Orientación al logro	Comunicación	Supervisión	Estructura	Condiciones y métodos	Capacitación y desarrollo	Empoderamiento	Confianza	Satisfacción	Clima total	Estrés Personal	Estrés Laboral	Organizacional	Grupal	Individual	Estrés total	Liberación mental	Emisión de conductas adictivas	Afrontamiento emocional funcional	Negación e indefensión	Afrontamiento emocional no funcional	Búsqueda de apoyo instrumental y emocional	Afrontamiento directo y reevaluación	Búsqueda de apoyo religioso	Estrategias dirigidas a la emoción	Estrategias dirigidas al problema	Afrontamiento total
Integración		.718 **	.714 **	.636 **	.658 **	.586 **	.528 **	.607 **	.715 **	.610 **	.796 **			.568 **										.286 **		.214 *		
Orientación al logro			.780 **	.688 **	.746 **	.727 **	.777 **	.719 **	.783 **	.799 **	.899 **			.683 **										.241 *				
Comunicación				.720 **	.785 **	.728 **	.636 **	.625 **	.786 **	.650 **	.875 **			.661 **					.306 **					.313 **				
Supervisión					.700 **	.683 **	.617 **	.566 **	.655 **	.690 **	.829 **			.672 **										.237 *			.219 *	
Estructura						.793 **	.715 **	.752 **	.711 **	.672 **	.892 **			.712 **					.231 *						.206 *	.202 *		
Condiciones y métodos							.733 **	.638 **	.717 **	.738 **	.868 **			.628 **											.201 *			
Capacitación y desarrollo								.691 **	.607 **	.649 **	.822 **			.613 **														
Empoderamiento									.658 **	.530 **	.802 **			.598 **									.223 *				.227 *	
Confianza										.734 **	.865 **			.602 **											.232 *			
Satisfacción														.531 **					.197 *									
Clima total														.743 **					.207 **						.260 **		.201 **	
Estrés Personal													.623 **															
Estrés Laboral														.226 *	.202 *	.209 *	.308 **		.198 *									
Organizacional															.448 **	.362 **	.615 **		.219 *			.299 **	.312 **	.400 **	.233 *	.288 **	.452 **	

Variable	Integración	Orientación al logro	Comunicación	Supervisión	Estructura	Condiciones y métodos	Capacitación y desarrollo	Empoderamiento	Confianza	Satisfacción	Clima total	Estrés Personal	Estrés Laboral	Organizacional	Grupal	Individual	Estrés total	Liberación mental	Emisión de conductas adictivas	Afrontamiento emocional funcional	Negación e indefensión	Afrontamiento emocional no funcional	Búsqueda de apoyo instrumental y emocional	Afrontamiento directo y reevaluación	Búsqueda de apoyo religioso	Estrategias dirigidas a la emoción	Estrategias dirigidas al problema	Afrontamiento total
Grupal																.505**	.699**											
Individual																	.818**				.222*	.234*		.266**		.221*		
Estrés total																						.212*		.278**			.226*	
Liberación mental																										.334**		
Emisión de conductas adictivas																						.198*				.404**		
Afrontamiento emocional funcional																					.392**	.283**		.380**	.256**	.750**	.387**	
Negación e indefensión																						.250*			.290**	.642**		
Afrontamiento emocional no funcional																							.353**	.323**		.652**	.366**	.233*
Búsqueda de apoyo instrumental y emocional																								.288**		.376**	.466**	
Afrontamiento directo y reevaluación																									.267**	.341**	.921**	.278**
Búsqueda de apoyo religioso																										.294**	.529**	
Estrategias dirigidas a la emoción																											.419**	.292**
Estrategias dirigidas al problema																												
Afrontamiento total																												

(*: $p \leq .05$; **: $p \leq .01$)

Con la finalidad de indagar con mayor precisión los objetivos de la investigación, se presentan los resultados obtenidos a través de la prueba t de Student. Con este análisis, se pretende observar si las diferencias de los promedios obtenidos en las variables bajo estudio son realmente significativas.

Tabla Nº 31 Prueba t para la igualdad de medias

Variable	*Prueba t*	*Grupo/ medias*	*Prueba Post Hoc*
Genero			
Estrategias dirigidas al problema	0.003	Femenino- Masculino 2.73 2.76	
Afrontamiento directo y reevaluación	0.003	Femenino- Masculino 2.78 2.89	
Cargo			
Estrés laboral	0.007	Médicos- Enfermería 2.40 2.02	0.007
Estrés total	0.010	Médicos- Enfermería 2.39 2.05 Enfermería- Administrativo 2.05 2.32	0.015 0.050
Negación e indefensión	0.001	Médicos- Enfermería 1.74 1.77 Médicos- Administrativos 1.74 1.81	0.000 0.046
Búsqueda de apoyo religioso	0.015	Médicos- Administrativos 2.32 2.43	0.012
Nivel Educativo			
Negación e indefensión	0.001	Educ. básica- Univ. Lic. 2.38 1.50 Secund. completa- Univ. Lic. 2.00 1.50	0.004 0.011
Edad			
Supervisión	0.049	20- 29/ 30- 39 3.70 2.90	0.050
Estrés personal	0.017	30- 39/ Más de 50 2.39 2.41	0.049
Negación e indefensión	0.008	20-29/ 40- 49 1.47 1.86	0.006

La diferencia entre las medias es significativa al nivel 0.05

Como se indica en el Tabla *Nº 29* se apreciaron diferencias significativas con respecto a:

- ***Género***, el personal masculino dirige más sus estrategias hacia el problema mediante la ejecución de una serie de pasos concretos ante un evento que les genere tensión, en comparación con el personal femenino.
- ***Cargo***, los empleados médicos perciben más eventos productores de tensión a nivel laboral que el personal de enfermería. Sin embargo puede decirse que los médicos y personal administrativo reportan más eventos estresantes con respecto a los de enfermería; además emplean la técnica de evasión de la realidad ante un evento productor de tensión. No obstante el personal administrativo busca más apoyo en la religión para tomar acciones hacia el estresor que los médicos.
- ***Nivel educativo***, el personal que posee un nivel de instrucción de Educación básica emplea más la estrategia negación de la realidad que los niveles de Universitaria Licenciatura y Secundaria completa.
- ***Edad***, los empleados que se encuentran en el rango de edad 20- 29 años, tienen una percepción más favorable acerca de las características y conductas que muestran los responsables de los procesos de dirigir, liderizar y brindar apoyo en pro de los objetivos de la institución, a diferencia de las personas de edades comprendidas de 30- 39 años. Seguidamente los empleados que poseen más de 50 años, perciben más estrés personal en relación a los que se encuentran en el rango de 30- 39 años. No obstante aquellos que tienen entre 40- 49 años utilizan más estrategias poco efectivas ante un evento generador de tensión a diferencia de los que tienen 20-29 años.

CAPITULO V

INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Antes de iniciar la interpretación de los resultados, es pertinente retomar los objetivos de la investigación: a) explorar el tipo de clima percibido a fin de establecer los factores organizacionales de mayor incidencia positiva o negativa; b) precisar los niveles de Estrés Laboral en intensidad y frecuencia, así como los estresores percibidos de mayor influencia en el ámbito laboral; c) explorar la frecuencia del empleo de Estrategias de Afrontamiento; d) especificar la relación entre los niveles de Estrés Laboral y las Estrategias empleadas; y e) Describir la relación entre el empleo de Estrategias de y la percepción del Clima.

En lo que concierne a la variable *Clima*, de manera general los empleados perciben un *Clima* desfavorable; a este respecto Toro (2001) destaca que la percepción que tenga el individuo del ambiente organizacional incide en los procesos cognitivos, juicios, en la motivación y satisfacción. A su vez la motivación incide directamente en el desempeño laboral y la eficiencia; y la satisfacción incide en el afecto hacia el trabajo, el ausentismo, la rotación, las quejas y los reclamos.

Para Likert (1968) la percepción va a estar influenciada por factores como: la personalidad, actitudes, nivel de satisfacción, y la percepción del *Clima* que tengan los subordinados, colegas y supervisores de la persona.

Litwin y Stringer (1968) señalan que la percepción del *Clima* repercute sobre las motivaciones y comportamientos de los miembros; este comportamiento tiene una variedad de consecuencias para la organización como lo son la productividad, satisfacción, rotación, adaptación, etc.

En este mismo sentido Chiavenato (2000) señala que el *Clima* es un elemento importante que refleja la influencia ambiental en la motivación de los empleados, por tanto, las propiedades motivacionales del entorno organizacional son factores claves en el comportamiento de sus miembros. Feliú (1996) considera al *Clima* como la forma en que los miembros de una organización perciben ciertos factores, variables y características que la describen, los cuales interactúan entre sí y determinan el ambiente interno en que se relacionan los empleados.

Asimismo Brunet (1987) afirma que el *Clima Organizacional* representa un concepto global que integra todos los componentes de una empresa. El *Clima* es la personalidad de una organización, no se puede tener una idea exacta del *Clima* de una institución, simplemente a partir de una de sus dimensiones: lo que es representativo es la suma de todos sus componentes constitutivos, los cuales pueden variar a pesar que el *Clima* pueda seguir siendo el mismo.

Cabe resaltar que la variable *Clima* en cuanto a sus dimensiones: *Comunicación, Satisfacción, Supervisión, Condiciones y métodos de trabajo* resultaron desfavorables, reflejando dificultades en cuanto a: nivel de desarrollo de canales y mecanismos con que cuenta la institución para facilitar los procesos de intercambio, disponibilidad de la información, forma en que están concebidas las tareas, dotación de recursos tecnológicos, características y conductas que manifiestan los responsables de los procesos de dirigir, liderizar y brindar apoyo a otros para el logro de los objetivos, la identificación con la organización, así como el orgullo de pertenecer a la organización.

De acuerdo a Rodríguez (2001) se ha encontrado que las dimensiones *Comunicación y Supervisión* tienden a ser bajas en los estudios de Benchmarking llevados a cabo en Venezuela por la consultora Psico Consult, S.A.

La dimensión *Comunicación* se percibe como desfavorable; en tal sentido Brunet (1987) afirma que el establecimiento de un inadecuado sistema de *Comunicación* puede desmejorar el *Clima Organizacional* y reducir los recursos de los empleados; además las quejas, huelgas y el deseo de sindicalizarse pueden ser vistos como medios por los cuales los empleados transmiten su descontento a la organización.

En este aspecto la *Comunicación* debe ser lo más clara y concisa, sin ambigüedades que puedan dar lugar a rumores. Hay que tener en cuenta que un rumor no es más que una realidad compartida: si mucha gente comenta lo mismo, aunque sea falso, seguirá siendo la realidad para ese colectivo. (Toro, 2001)

En lo que concierne a la dimensión *Satisfacción* esta se percibe de igual forma desfavorable; a este respecto González y Peiró (1999) destacan que tal aseveración afectaría el grado de compromiso e identificación de los miembros y la disposición de actuar en concordancia con la misión, valores y políticas de la institución. Una organización en la cual se perciba un *Clima* desfavorable tiene baja probabilidad de lograr un nivel significativo de identificación en sus miembros.

Para Robbins (1999) la importancia de la *Satisfacción laboral* obedece a diversas razones: existe una clara evidencia de que los empleados insatisfechos tienen mayores tasas de ausentismo y rotación; es más probable que los trabajadores insatisfechos se involucren en comportamientos destructivos; asimismo se ha demostrado que los empleados satisfechos tienen mejor salud; y la *satisfacción laboral* se transmite a la vida del empleado fuera del trabajo. Para la gerencia, una fuerza de trabajo satisfecha se traduce en una mayor productividad, menores gastos médicos y de seguro de vida.

Por otra parte las dimensiones *Condiciones y métodos de trabajo*, es decir las formas en que están concebidas las tareas, la sistematización de los procesos

de servicios así como la dotación de recursos tecnológicos y la creación de un ambiente en donde el recurso humano ejecute sus acciones se perciben de manera desfavorable; particularmente Toro (2002) considera que el constante fortalecimiento de los procesos de trabajo, planes de control, normas y procedimientos en función de las actividades a realizar, contribuye en buena medida al funcionamiento eficaz de una organización.

En este sentido Robbins (1999) destaca que los empleados se interesan en su ambiente de trabajo por obtener el bienestar personal y alcance de los objetivos laborales, además las investigaciones sugieren que los empleados prefieren ambientes físicos que no devenguen amenazas o riesgos para la salud.

En lo que respecta a la dimensión *Supervisión* se percibe de manera desfavorable; es decir, en la medida en que el *Clima Organizacional* esta determinado por los comportamientos de las personas de mando, se podría asumir que las actuaciones de los jefes modulan la percepción del *Clima* de los equipos de trabajo. En este sentido Robbins (1999) hace referencia a la importancia de las necesidades de interacción social donde el empleado muestra una mejor percepción del ambiente de trabajo cuando el supervisor es comprensivo, reconoce el buen desempeño, escucha propuestas de sus empleados y muestra un interés personal en ellos.

Sin embargo Toro (2002) destaca que si se da un trato despectivo, agresivo y poco participativo se pueden obtener respuestas poco comprometidas y defensivas, al estar constantemente preocupados por el control e impartir instrucciones precisas, centralizando sus decisiones; por ende no pueden esperar de sus colaboradores conductas de iniciativa o de compromiso con su trabajo.

Para las dimensiones *Empoderamiento* e *Integración,* es decir la disposición para el aprovechamiento y estimulación de las potencialidades del personal en la toma de decisiones, el emprender acciones para mejorar el

desempeño y el grado de armonía en las relaciones interpersonales entre las unidades de trabajo, fueron considerados aspectos favorables. Ello tiene una influencia apreciable en la percepción del *Clima*; ya que el grado de ayuda entre los empleados, las relaciones respetuosas y de cooperación constituyen agentes facilitadores y promotores de un buen *Clima*. (Toro, 2001)

Sobre la base de estos resultados puede indicarse que en general el personal que labora en la institución requiere atención en cuanto a la percepción que tienen del entorno organizacional. Resulta pertinente retomar la importancia que tiene el diagnóstico del *Clima* el cual aporta: indicadores válidos de lo que ocurre en la organización y refieren a una situación compleja donde cada quién tiene una visión parcial de la situación. (Rodríguez, 2001)

Al examinar la variable *Clima con genero* no se apreciaron diferencias significativas; sin embargo, se observa que el personal masculino está más cerca de percibir un *Clima Organizacional* favorable en cuanto a la definición de la misión, metas, políticas, objetivos, nivel de cohesión en las relaciones interpersonales, disposición para el aprovechamiento y estimulación de las personas en la toma de decisiones y en la mejora del desempeño, en comparación con el personal femenino.

A este respecto Toro (2001) destaca que al relacionar la variable *Clima* con genero se debe tener en cuenta que la condición biológica no es en realidad responsable de las diferencias perceptivas, estas se presentan porque en las culturas empresariales suele darse un trato diferencial a hombres y mujeres. No obstante algunos grupos femeninos se quejan por la discriminación salarial y por la ocupación de cargos auxiliares o de apoyo en relación al personal masculino.

Al relacionar la variable *Clima con nivel educativo* no se apreciaron diferencias significativas; no obstante el personal que posee un nivel educativo de

secundaria incompleta obtuvo los valores más altos, en comparación con los demás niveles de instrucción, pero en general se aprecia un *Clima* desfavorable.

Con respecto a lo anterior Toro (2001) aclara el porqué esta variable resulta importante considerarla como condición diferenciadora de las percepciones, debido a que las personas con un nivel de educación superior han tenido experiencias de aprendizaje que estimulan y desarrollan su capacidad analítica y crítica, cuentan además con información y criterios que les permite percibir y juzgar mejor la realidad con respecto a una persona de baja escolaridad que cuenta con pocos elementos de juicio y una capacidad perceptiva y analítica menos desarrollada.

Al indagar la variable *Clima por antigüedad,* las personas que tienen de cinco hasta diez años perciben el *Clima* más desfavorable en comparación a los que tienen un tiempo de permanencia en la institución que va de uno a tres años. Estos resultados se muestran contradictorios con respecto a los planteamientos de Toro (2001) debido a que las personas con mayor antigüedad dentro de una organización tienden a percibir positivamente las distintas variables del *Clima*, y las personas con más reciente vinculación tiende a una percepción menos favorable debido a las diferencias con la retribución y el limitado acceso a beneficios tales como préstamos o subsidios.

Al hacer referencia al *Clima por cargo* se observa que el personal médico y de enfermería perciben un *Clima desfavorable* con respecto al personal administrativo, quienes tienen una percepción en cierto grado favorable.

En cuanto a la variable *Estrés Laboral,* el grado de malestar percibido para la muestra total en los últimos seis meses fue bajo. Las situaciones estresantes reportadas como más frecuentes e intensas, hacen referencia a: cambio de salud de un familiar, falta de recursos e implementos de trabajo, ganar menos dinero del que corresponde y ser explotado en el trabajo. No obstante el valor promedio total

obtenido en la dimensión *Laboral* fue más bajo con respecto al *Estrés Personal* y el grado de malestar percibido en ambos casos resulto bajo.

En este sentido Peiró (1993) destaca que es posible y conveniente identificar con frecuencia los elementos cuya presencia suelen provocar tensión y otros resultados negativos en las personas, con el propósito de mejorar las condiciones de trabajo. Por ello las investigaciones han de contribuir a identificar aquellas características personales que hacen más vulnerables a las personas ante esos elementos.

Por su parte Canino, Groeger y Micale (1996) afirman que el *Estrés* ocasionado en el trabajo posiblemente repercute tanto en la vida personal del individuo como en la vida laboral. Estos factores a su vez inciden sobre el *Clima Organizacional* y la salud fisica- mental de los trabajadores.

Para los autores Kalimo, El- Batawi y Cooper (1996) el *Estrés* en el contexto laboral provoca reacciones por el desajuste entre las oportunidades y exigencias inherentes al medio, necesidades, facultades y expectativas individuales. La interacción permanente del hombre y su medio de trabajo ya sea fisico o psicológico puede influir en el estado de salud.

Desde el punto de vista de la salud psicológica el *Estrés* juega un papel fundamental Ivancevich y Matteson (1989) consideran que el *Estrés* puede ser beneficioso en el ámbito laboral, siempre que se maneje de forma positiva, esto puede darse en la medida en que se esté consciente de los estresores implícitos en el trabajo a fin de desarrollar planes para afrontarlos, ello influiría sobre la eficiencia organizacional y la calidad de vida de los miembros de la organización.

De igual manera el *Estrés* laboral afecta el desempeño, y los estresores potenciales se multiplican a medida que la organización crece en dimensiones y complejidad. A su vez los efectos del *Estrés* pueden ser diversos y numerosos,

una de las consecuencias es a nivel cognoscitivo donde se muestra la dificultad para tomar decisiones y concentrarse, olvidos frecuentes, hipersensibilidad a la crítica y bloqueo mental; mientras que a nivel organizacional están presentes el ausentismo, relaciones laborales pobres y baja productividad, alto índice de accidentes, rotación de personal e insatisfacción laboral, los cuales pueden tener un costo significativo que se concentra en una disminución de la eficiencia y efectividad. (Ivancevich y Matteson, 1989)

Es importante recordar que no todo el *Estrés* es negativo. Una cantidad moderada de *Estrés* puede jugar un papel positivo, aún vital en la vida. Algo de *estrés* puede aumentar la creatividad, motivación, productividad y concepción del trabajo. El lidiar positivamente con el estrés puede resultar un entendimiento profundo y personal, mejorar los conocimientos, aumentar la confianza para enfrentar retos profundos y aumentar los niveles de madurez. (Fontana, 1992)

Al relacionar la variable *Estrés y nivel educativo*, de manera general para la dimensión laboral como personal se obtuvieron valores bajos; sin embargo, es de interés resaltar que los empleados que poseen un nivel educativo de secundaria incompleta, son los que perciben más situaciones estresantes que pueden poner en riesgo su bienestar.

Al respecto Ivancevich y Mattteson (1989) destacan que la educación puede moderar la relación de *Estrés* cuando las diferencias educativas se traducen en reacciones diferenciales ante esté. Posiblemente la educación tal vez no sea un moderador directo por sí mismo, pero puede moderar como resultado de los otros factores que influyen en la vida del individuo. Un ejemplo de ello es que el individuo puede experimentar discrepancia educativa cuando su nivel de instrucción es considerablemente menor que el de otros en la misma carrera o puesto.

En lo que concierne al *Estrés por rango de edad* puede indicarse que existe poco grado de malestar o bajo estrés a nivel laboral y personal; no obstante se apreciaron diferencias significativas en Estrés personal entre los rangos de edad 30- 39 y más de 50 años; aquellas personas del rango de 20-29 años resultaron estar menos estresados en comparación con las personas que tienen más de 50 años. En relación a ello Ivancevich y Matteson (1989) describen que la respuesta a un estresor requiere de la adaptación del individuo, que es la que produce, en parte, el desgaste asociado con el envejecimiento.

Existen ciertas etapas en el desarrollo de una carrera profesional: se presenta una fase inicial, seguidamente el período de prueba y para finalizar el período de mantenimiento, las cuales corresponden a diferentes grupos de edades y a distintos estresores que tienden a tener más prominencia en cada etapa, puesto que cada una de ellas tiene un conjunto de objetivos diferentes y la persona trata de satisfacer diferentes necesidades. La edad cuando se encuentra relacionada con las etapas de la carrera, puede moderar el efecto potencial de algunos estresores, lo que puede ser muy estresante para el empleado de 55 años, que ya no contempla ningún progreso notable en su carrera, puede no surtir efecto alguno como estresor en el caso del recién llegado, que tenga por ejemplo 35 años. (Ivancevich y Matteson,1989)

Al estudiar el *Estrés por cargo* se evidencian diferencias significativas para *Estrés total* al comparar el personal médico, de enfermería y administrativo; además puede señalarse que el personal médico y administrativo a pesar de obtener los puntajes más altos, su nivel de *Estrés* resultó ser bajo.

En cuanto a los niveles de *Estrés por género* de forma general los eventos laborales y personales fueron bajos; no obstante el personal masculino obtuvo un promedio mayor en comparación con el femenino. Todo parece indicar como lo señala Ivancevich y Matteson (1989) que por lo menos históricamente las mujeres nunca han experimentado los niveles de estrés a los que se enfrentado el hombre,

ni han mostrado los efectos negativos de esté. Sin embargo indican que la mejor explicación para las diferencias individuales de genero, en relación con el *Estrés*, parecen centrarse en las diferencias de los roles desempeñados.

Al explorar la variable *Afrontamiento* se observa que existe un mayor empleo de estrategias de Afrontamiento funcionales, dirigidas al problema, enfatizándose el Afrontamiento Directo y reevaluación; por lo tanto, puede inferirse que los empleados de la institución se centran en la búsqueda de soluciones y afrontan de manera funcional los eventos productores de tensión. Además debido a que el personal del sector salud por su misma labor pueden estar inmersos en diversas situaciones, cambiantes e inesperadas, poseen la información necesaria para manifestar su comportamiento; como la capacidad para determinar el problema, los recursos para enfrentar la tarea, seleccionar la respuesta y, por último, evaluar los efectos de esta. (Ghosh, 2000)

La segunda estrategia de *Afrontamiento* más utilizada fue Búsqueda de Apoyo Instrumental y emocional, seguido de Búsqueda de Apoyo religioso y Afrontamiento emocional funcional, lo cual permite inferir que los esfuerzos desplegados por el personal de la institución al enfrentarse a situaciones generadoras de malestar y tensión, resultan bastantes adecuados, funcionales y adaptativos. No obstante, las dos primeras estrategias estuvieron correlacionadas como variables explicativas del *Estrés* en la dimensión Organizacional.

Ante estos planteamientos debe destacarse que el empleo de estrategias dirigidas al problema como a la emoción por parte del personal de la institución, les resultan adaptativas, permitiéndoles además una integración e interacción favorable con su entorno. El estilo y las *Estrategias de Afrontamiento* son recursos personales con los que cuenta cada individuo para enfrentar las situaciones consideradas como desbordantes en pro de emitir un comportamiento

más adaptativo y acorde con las demandas externas e internas. (Lazarus y Folkman, 1986)

En este sentido Shein (1982) considera que el *Afrontamiento* puede ser adaptativo o no, en función de los factores que intervengan en el proceso; es una aproximación orientada al contexto, y unas estrategias son más estables que otras, depende de la evaluación que pueda o no hacerse para cambiar la situación.

Al respecto Arjona y Guerrero (2002) explican que en el proceso de evaluación cognitiva de una situación determinada intervienen tanto el grado de dificultad percibido por el sujeto, la sensación de poder o no mantener el control de la misma y la importancia que el individuo le atribuye. Cuando la evaluación es del tipo desafío la persona se siente en control de la situación y esto le permite usar estrategias de *Afrontamiento* de tipo activo y cognitivo, es decir dirigidas hacia el problema.

Las estrategias más frecuentes estuvieron dirigidas hacia el problema: buscar un plan de acción o una estrategia a seguir, pensar en la forma de manejar el problema y aprender algo de la experiencia; es decir, un manejo directo de la situación productora de tensión. Este tipo de estrategias se centran en la definición y búsqueda de soluciones alternativas en base a su costo, beneficio, elección y aplicación, mediante un proceso analítico. (Lazarus y Folkman, 1986)

Además estos autores destacan que el proceso de *Afrontamiento* surge de las continuas evaluaciones primarias o cognitivas de la situación para poder determinar si para el individuo es estresante o si le causa algún tipo de malestar, y luego toma en cuenta a través de la evaluación secundaria, los recursos bien sean cognitivos, materiales o físicos de los que dispone para hacer frente al estímulo y por último las reevaluaciones para determinar las posibles consecuencias de una

determinada situación, el grado de Estrés, intensidad y calidad de la respuesta de la cambiante relación individuo-entorno.

Al indagar *Afrontamiento con la variable educación* se evidencia que aquellas personas que poseen un nivel de instrucción de educación básica, utilizan en mayor medida estrategias dirigidas tanto al problema como a la emoción, en comparación con los demás niveles educativos, lo que permite decir que en ciertas situaciones utilizan una serie de procedimientos concretos para reducir y evaluar nuevamente un evento determinado o neutralizar las consecuencias y en otras ocasiones evadir o negar la realidad haciéndose más dificil su *Afrontamiento*.

Para Lazarus y Folkman (1986) teóricamente, tanto las estrategias dirigidas al problema como a la emoción pueden interferirse entre sí en el proceso de *Afrontamiento*, facilitando o impidiendo cada uno la aparición del otro. Si un individuo utiliza estrategias de *Afrontamiento* apropiadas, puede estar mejor preparado para afrontar el *estrés*, pero es posible que las demandas de la situación superen sus recursos; además, puede ser que el individuo no valore adecuadamente sus recursos o no los utilice adecuadamente.

Por otro lado, en muchos casos las demandas de la situación dependen del tipo de valoración que haga el individuo, no todas las personas se enfrentan de una misma manera a una situación en particular, al igual que tampoco afrontan de una misma forma un evento que les produzcan tensión. Esta valoración puede ser más importante a la hora de determinar si un individuo sufrirá más o menos reacción de *Estrés*, que las estrategias de *Afrontamiento* que posea. (Lazarus y Folkman, 1986)

De esta forma, así como los individuos difieren en cuanto a la evaluación cognitiva, también difieren en términos de los estresores situacionales; lo que le genera malestar a una persona no necesariamente le genera malestar a otra. Por lo

tanto, hay reacciones diferentes a los estresores en función de las variables contextuales y personales.

Lo planteado anteriormente, cobra importancia, si se toma en cuenta que los profesionales del sector salud se encuentran actualmente ante una situación de pésimas condiciones laborales, salariales, materiales, de vida y de estima profesional, que afecta su comportamiento y que los hacen dirigir sus esfuerzos hacia la búsqueda de opciones laborales que les permita alcanzar una mejor calidad y estilo de vida.

Al revisar los resultados obtenidos de la variable *Afrontamiento por edad*, se observa que los empleados en edades comprendidas de 40 a más de 50 años utilizan estrategias dirigidas al problema; lo que evidencia la capacidad para hacer frente a las situaciones que les producen tensión en comparación con los demás rangos de edad.

En este sentido Kalimo, El- Batawi, y Cooper (1996) explican que los profesionales de más edad se desenvuelven con mejores estrategias de *Afrontamiento* ante el estrés y de igual forma han desarrollado expectativas profesionales más reales y una variedad de conductas y modelos actitudinales para reducir la probabilidad del desgaste laboral.

Arjona y Guerrero (2002) señalan que los nuevos profesionales son más jóvenes e inexpertos y con menos estrategias de *Afrontamiento* para prevenir las situaciones estresantes por lo que el riesgo de sufrir estrés en el trabajo es mayor.

Al indagar *Afrontamiento por cargo y género* se demuestra que las estrategias están dirigidas en buena medida hacia problema, lo que permite manejar las demandas generadas por un evento. Se registran diferencias significativas por género (masculino- femenino) en estrategias dirigidas hacia el problema en la dimensión Afrontamiento directo y reevaluación; por cargo

(médicos, enfermería y administrativo) en cuanto a estrategias dirigidas a la emoción en las dimensiones: Negación e indefensión y Búsqueda de apoyo religioso. (Lazarus y Folkman, 1986)

Las investigaciones en Psicopatología profesional sobre el estado de malestar psíquico intentan medir con precisión las pautas de comportamiento, las actitudes y defensas colectivas e individuales propias de cada tipo de trabajo. (Kalimo, El- Batawi, y Cooper, 1996)

En síntesis, y sobre la base de los resultados obtenidos puede afirmarse que para estos empleados del sector salud, en general se encontraron bajos niveles de estrés en intensidad en las dos áreas evaluadas (*Personal y Laboral*), una percepción desfavorable del Clima Organizacional y empleo de estrategias de *Afrontamiento* funcionales o dirigidas al problema como lo son *Afrontamiento* Directo y reevaluación.

Puede decirse en términos generales, que el personal de la Institución se enfrenta día a día a diversas situaciones como se señaló anteriormente, las cuales son evaluadas de forma adecuada permitiendo la implementación de herramientas y recursos que conllevan a importantes implicaciones tanto en el aspecto personal como laboral. Esto puede deberse en parte al empleo de *Estrategias de Afrontamiento* que funcionan como mediadores en la relación con el *Estrés* más no con la variable *Clima Organizacional*, tal como lo demuestra los resultados arrojados por la presente investigación, lo cual sugiere que en la medida en que se utilicen estrategias de *Afrontamiento* dirigidas al problema los niveles de *Estrés* y malestar emocional serán bajos y en este caso se tendrá una percepción desfavorable del *Clima Organizacional.*

CAPITULO VI

CONSIDERACIONES FINALES

6.1. CONCLUSIONES

A partir del análisis e interpretación de los resultados arrojados, la presente investigación reporta hallazgos importantes para las variables estudiadas: *Clima Organizacional, Estrés Laboral y Estrategias de Afrontamiento*, y aporta evidencias claras que deben de ser tomadas en cuenta para la realización de estudios posteriores y la puesta en práctica de programas preventivos y de intervención en pro del bienestar de los empleados del sector salud específicamente del Hospital Dr. H. Riviero Saldivia. De forma general se pone de manifiesto las siguientes conclusiones:

- La variable *Clima* en sus dimensiones: *Comunicación, Satisfacción, Supervisión, Condiciones y métodos de trabajo* resultaron desfavorables, reflejando dificultades en cuanto a: nivel de desarrollo de canales que faciliten los procesos de intercambio, disponibilidad de la información; las formas en que están concebidas las tareas; la dotación de recursos tecnológicos y las características y conductas que manifiestan los responsables de los procesos de dirigir, liderizar y brindar apoyo a otros para el logro de los objetivos, así como la identificación con la organización.

- Las dimensiones *Empoderamiento* e *Integración*, es decir la disposición para el aprovechamiento y estimulación de las potencialidades del personal en la toma de decisiones, el emprender acciones para mejorar el desempeño y el grado de armonía en las relaciones interpersonales entre las unidades de trabajo, fueron percibidos de manera favorable.

- En cuanto a la variable *Estrés Laboral,* el grado de malestar percibido para la muestra total en los últimos seis meses fue bajo. Las situaciones estresantes reportadas como más frecuentes e intensas, hacen referencia a: cambio de salud de un familiar, falta de recursos e implementos de trabajo, ganar menos dinero del que corresponde y ser explotado en el trabajo.

- En lo que respecta a la variable *Afrontamiento* se observó un mayor empleo de estrategias de *Afrontamiento* funcionales, dirigidas al problema, enfatizándose el *Afrontamiento Directo y reevaluación*; en donde los empleados de la institución se centran en la búsqueda de soluciones y afrontan de manera funcional los eventos productores de tensión.

- *Las Estrategias de Afrontamiento* más frecuentes estuvieron dirigidas hacia el problema: buscar un plan de acción o una estrategia a seguir, pensar en la forma de manejar el problema y aprender algo de la experiencia; es decir, un manejo directo de la situación productora de tensión.

- Mediante la aplicación de la prueba t para igualdad de medias; se hallaron correlaciones significativas para las variables genero, cargo, nivel educativo y edad; no se encontraron relaciones significativas entre el tiempo en la Institución ý alguna de las tres variables estudiadas: *Clima Organizacional, Estrés Laboral y Estrategias de Afrontamiento.*

A partir de las presentes consideraciones puede inferirse la posibilidad de mejorar y fortalecer el *Clima Organizacional* por parte del Departamento de Recursos Humanos de la Institución mediante una intervención del tipo desarrollo organizacional. Sin embargo, debe enfatizarse en las dimensiones problemáticas del *Clima* y aquellas sobre las cuales pueden ejercerse acciones. A su vez ha de

considerarse las interacciones posibles entre las dimensiones y el hecho de que un cambio en éstas puede desencadenar perturbaciones en otras.

Al tomar en cuenta un cambio del *Clima* se requiere generalmente de tiempo y llevarlo a cabo en orden de importancia; en efecto los actores deberán tener conocimiento de los factores que afectan la percepción, por lo que es necesario una cierta madurez frente a la situación que se está planteando.

Puede decirse que todo ello es debido a la ausencia de herramientas de diagnóstico organizacionales, y a la realización periódica de una evaluación del *Clima*, ya que es primera vez que se realiza este tipo de estudio en la institución, por tal razón el implementar un sistema de gestión del desempeño, permitirá propiciar el proceso de retroalimentación de los logros y desaciertos del personal y definir planes de acción para orientar el mejoramiento continuo, con base a un enfoque de competencias.

Asimismo la construcción de un sistema de evaluación y seguimiento del desempeño debe estar conformado sobre la base de la misión, visión, políticas, planes estratégicos, competencias requeridas, valores corporativos, bajo un sistema de aseguramiento de la calidad e implementación de entrevistas de retroalimentación.

En la medida en que el *Clima Organizacional* esté ampliamente determinado por los comportamientos de las personas de mando, de todos los niveles, se puede asumir que las actuaciones de los jefes modulan el *Clima* de sus equipos de trabajo y también de la empresa. Todo esto permite fortalecer la comunicación entre el jefe inmediato y su grupo de colaboradores; reconociendo los logros y éxitos, definiendo planes de mejoramiento con el enfoque técnico y personal a fin de contribuir al fortalecimiento del desempeño individual en base a los objetivos de la institución y lograr una gestión favorable por parte de los jefes y equipos de trabajo.

Es importante aclarar y reconocer que no podrá darse un cambio en la institución mientras no exista un *Clima* que lo propicie. Por ello el aporte de tales conclusiones permite conocer el *Clima* bajo una visión holística, capaz de integrar el ambiente como variable sistemática que aborda fenómenos complejos desde una perspectiva global.

De esta manera la imagen gerencial (percepción que se tiene del personal, de la conducta y la gestión de quienes dirigen), la integración organizacional y la disponibilidad de recursos con que cuentan los empleados donde se evidencia una percepción de menos apoyo y soporte para ejecutar debidamente su trabajo, podrá aplicarse acciones efectivas en pro de una buena comunicación y cooperación por parte de las áreas afectadas a fin de alcanzar las metas y objetivos propuestos en función de mejorar el *Clima* actual percibido.

Por otra parte es de interés reconocer que para la muestra total en los últimos seis meses, el grado de malestar percibido en lo que respecta a situaciones que produzcan tensión fue bajo, lo que facilita el desempeño. Sin embargo existen algunas situaciones frecuentes e intensas que tiene repercusiones en los empleados y por ende, pueden afectar a la institución, debido a que hacen referencia al plano laboral como se indicó anteriormente.

Por lo tanto el Departamento de Recursos Humanos necesita tener un conocimiento objetivo de las situaciones que ponen en peligro el bienestar de sus empleados para comprender el comportamiento que los impulsa a reaccionar de diferentes maneras frente a ciertos eventos. Ello permite, predecir el desempeño futuro de los trabajadores y anticipar cursos de acción que eviten los daños o minimicen los riesgos del *Estrés Laboral*. Debe recordarse que a mayor compatibilidad entre el trabajo y las características de quien lo realiza, hay menor riesgo de enfermedad, e incremento del desempeño, la satisfacción y la expectativa de vida.

El reconocimiento por parte de la gerencia del hospital de los eventos que produzcan de alguna manera tensión en los empleados, es necesario a fin de planificar, establecer y controlar un conjunto de acciones las cuales estén dirigidas a crear, mantener y desarrollar el potencial humano y las condiciones organizacionales donde convergen los valores y políticas de la institución; que permitan fomentar el interés hacia el logro de los objetivos, la motivación por el trabajo y la preocupación por sus colegas y la organización, como medio para disminuir la tensión de ciertos eventos laborales y de esta forma alcanzar niveles óptimos de desempeño y satisfacer las necesidades de los trabajadores y pacientes.

Resulta importante destacar que el personal del sector salud por su misma labor pueden estar inmersos en diversas situaciones, cambiantes e inesperadas, es probable que en algún momento no posean la información necesaria para manifestar su comportamiento o la capacidad para determinar el problema, los recursos para enfrentar tales eventos, seleccionar la respuesta y, por último, evaluar los efectos de esta.

Afortunadamente las estrategias utilizadas por los empleados de la Institución están dirigidas a la búsqueda de soluciones y afrontar de manera funcional los eventos productores de tensión; que al mismo tiempo implica un objetivo, un proceso analítico dirigido principalmente al entorno. Se hace necesario señalar que requieren de una actividad cognitiva o un proceso mental que incluye pensamientos complejos de enjuiciamiento, discriminación y elección de acciones y reacciones que harán posible sus respuestas de manera adaptativas ante el evento productor de tensión. A su vez mediante éste proceso determinarán las posibles consecuencias del acontecimiento.

Recordemos que las funciones principales del *Afrontamiento* tienen que ver con la toma de una decisión, particularmente la búsqueda y evaluación de información, tomando en cuenta que las personas difieren en su sensibilidad y

vulnerabilidad a ciertos tipos de acontecimientos así como en sus interpretaciones y reacción ante los mismos.

Puede entenderse que el proceso de *Afrontamiento* se refiere a un conjunto de esfuerzos cognitivos y conductuales constantemente cambiantes que se desarrollan para manejar las demandas específicas externas e internas, que son evaluadas como excedentes o desbordantes de los recursos del individuo.

Sobre la base de este concepto puede concluirse que el *Afrontamiento* viene determinado por la evaluación cognitiva, los recursos que disponen las personas y de la habilidad que tienen para aplicarlos ante distintas demandas del entorno y de los esfuerzos que hagan para ejercer el control sobre las situaciones. De esta forma los empleados podrán evaluar y afrontar situaciones que les produzcan tensión por medio de herramientas apropiadas para ello, y no entorpecer su labor diaria tanto en el ámbito personal como laboral. Por tanto, la salud y el bienestar de estas personas dependerá en gran medida de las continuas evaluaciones y reevaluaciones de las presiones del entorno.

Sin embargo, el contar con servicios de asesoramiento e información en la determinación de eventos estresantes permitirá, prevenirlos y desarrollar técnicas apropiadas para afrontarlos.

6.2. RECOMENDACIONES

- Mejorar continuamente la calidad de vida laboral, con el fin de asegurar la productividad personal y organizacional, sin mayores riesgos para la salud. La creación de programas y redes informativas para mejorar los recursos de trabajo y hábitos de vida.

- La elaboración de planes de bienestar socio-laboral, así como la revisión y actualización de las políticas de capacitación y desarrollo, remuneración, y relaciones laborales con el objeto de convertir la institución en un lugar para la realización personal.

- Realizar periódicamente diagnósticos del *Clima Organizacional* y mantener registros de los aspectos que afectan al mismo a fin de diseñar planes específicamente a nivel gerencial y supervisorio, los cuales deben estar orientados a facilitar la comunicación, la toma de decisiones, la solución de problemas, el liderazgo, la resolución de conflictos y el autocontrol para trabajar bajo un ambiente favorable con todo el personal que allí labora.

- Fortalecer la cultura de la institución, como medio para que el individuo valorice e internalice las normas, acciones y políticas, destinadas a mantener sus condiciones físicas y mentales, y a su vez, pueda participar activamente en la búsqueda de soluciones y respuestas adaptativas para mejorar las condiciones de vida y de trabajo, siendo ello, un factor clave para el logro de la eficiencia personal y organizacional.

- Se deben crear programas de capacitación técnica y de actualización permanentemente a los empleados para mejorar el proceso de las tareas y facilitar el trabajo. Así mismo es necesario brindarle motivación permanente, para prevenir los riesgos del estrés en el desempeño.

- Realizar investigaciones empíricas con un enfoque prospectivo e integral, que contribuyan a precisar el fenómeno del estrés en las organizaciones y a facilitar a la gerencia, el reconocimiento de sus síntomas en el medio laboral, para crear cursos de acción, a fin de procurar una mejor adaptación entre el individuo y la organización.

- Para evitar que el *Estrés Laboral* se acumule, gerentes y supervisores deben crear un ambiente positivo para el cambio de conducta, donde el trabajador reciba retroalimentación constante sobre sus progresos o fallas en el desempeño. Estos programas deben ser presentados a la alta gerencia para que sean considerados como parte del plan estratégico de la institución, resaltando la importancia de su implantación, mantenimiento y evaluación así como el valor agregado que representa para el recurso humano al permitirle un mejor desempeño de sus funciones.

- La previsión y control del *Estrés Laboral* es una responsabilidad compartida entre la organización y el individuo para participar de modo proactivo en los planes y programas de bienestar que la institución debe ofrecer y promover entre sus empleados, a fin de garantizar la salud integral del recurso humano.

- A pesar de que los empleados dirigen sus estrategias a la solución de los problemas, se sugiere formar equipos que se dediquen a evaluar los efectos de los métodos de *Afrontamiento* para el tratamiento de una fuente de estrés específica, ya que las técnicas para afrontar eventos generadores de tensión cambian en el tiempo.

- La escogencia de los métodos para el manejo del *Estrés Laboral* por parte de la gerencia, estará en función de las condiciones de la organización, de las preferencias, actitudes y habilidades del gerente y del empleado afectado, así como de las situaciones laborales, la selección de una

estrategia o herramienta en combinación de una de ellas, representa un medio de intervención a corto, y largo plazo, para ayudar al empleado a que alcance las metas personales y organizacionales, sin riesgos para la salud, por lo tanto, su aplicación debe ser objetiva, racional, sin descuidar las implicaciones éticas del caso y su evaluación debe ser continua, dado que las personas y las organizaciones son entes dinámicos y cambiantes.

Referencias Bibliográficas

Aguado, A. (1997). *Clima Organizacional: Un acercamiento a su identificación.* Recuperado en Julio 15, 2002, de la World Wide Web: http://spin.com.mx/rjaguado.mto.htm

Alvarez, G. (1992). El Constructo Clima: Conceptos, Teoría e Investigaciones. *Revista Interamericana de Psicología Ocupacional, 11* (1- 2), 25- 50.

Anastasi, A. y Tavella, A. (1998). *Test Psicológicos.* (7ª ed.). México: Prentice Hall

Antor, M. (1999). *Estrés, Autoeficacia y Afrontamiento en docentes de preescolar.* Trabajo de grado magister en Psicología no publicado, Universidad Simón Bolívar, Caracas.

Arjona, J. y Guerrero, S. (2002). *Un estudio sobre los estilos y estrategias de afrontamiento.* Recuperado en Septiembre 10, 2002, de la World Wide Web: www.psycologia.com/articulos/ar- arjona01.htm

Armas, L. (1992). *Clima Organizacional y Desempeño Laboral de empleados universitarios.* Trabajo de grado magister en Psicología no publicado, Universidad Simón Bolívar, Caracas.

Bages, N. (1990). Estrés y salud: el papel de los factores protectores. *Comportamiento, 1* (1), 15- 28.

Brunet, L. (1987). *El Clima de Trabajo en las Organizaciones: Definición, Diagnóstico y Consecuencias.* México: Trillas.

Cabrera, E. (1996). *Relación entre clima organizacional, nivel de estrés y costos individuales.* Trabajo de grado magister en Psicología no publicado, Universidad Simón Bolívar, Caracas.

Cabrera, G. (1999). Clima Organizacional en empresas Chilenas. *Revista de Psicología, 1* (2), 16- 28.

Canino, E., Groeger, C., y Micale, D. (1996). Evaluación Integral del Estrés en el Contexto Laboral: Proposición de un Modelo. *Revista Interamericana de Psicología Ocupacional, 15* (1), 11- 21.

Chan, K., Lai, G., Ko, Y. and Boey, K. (2000). Work stress among six professional groups: The Singapore experience. *Social Science and Medicine, 50* (10), 1415- 1432.

Chattopadhyay, I. and Dasgupta, S. (1999). Good news about role stress (s). *Journal of the Indian Academy of Applied Psychology, 25* (1- 2), 35- 38.

Chiavenato, I. (2000). *Administración de Recursos Humanos.* (5ta ed.). Santafé de Bogotá: McGraw Hill.

Cooper, C., Dewe, P. and O'Driscoll (2001). *Organizational stress: A review and critique of theory, research, and applications. Foundations for organizational science*. Manchester, England: Thousand Oaks.

Davies, V. (1996, 26 de Junio). Las Ceremonias del Estrés. *El Nacional,* pp. C/1.

Díaz, Z. (1997). *Afrontamiento de la ambigüedad de rol laboral en trabajadores de medios de comunicación social.* Trabajo de grado magister en Psicología no publicado, Universidad Simón Bolívar, Caracas.

Diccionario Enciclopédico Salvat. (1972). Barcelona: Salvat.

Doby, V. and Caplan, R. (1995). Organizational Stress As Threat To Reputation: Effects On Anxiety At Work And At Home. *Academy of Management Journal, 38* (4), 1105- 1123.

Dollard, M. and Metzer, J. (1999). Psychological research, practice and production: The occupational stress problem. *International Journal of Stress Management, 6* (4), 241- 253

DSM- IV (1995). *Manual Diagnóstico y Estadístico de los Trastornos Mentales.* Madrid: Masson.

Duffy, C. and Chan, C. (2001). Pressures and stress in a West Australian hospital. *Personnel Review, 30* (1- 2), 227- 239.

Eriksen, H. and Ursin, H. (1999). Subjective health complaints: Is coping more important than control?. *Work and Stress, 13* (3), 238- 252.

Feldman, L. y Payne, S. (2002). *Estresores Laborales y Familiares, Apoyo Social y Salud en mujeres trabajadoras.* Trabajo de ascenso no publicado, Universidad Simón Bolívar, Caracas.

Feliú, P. (1996). *Medición y Evaluación del Clima Organizacional.* Trabajo de ascenso no publicado, Universidad Central de Venezuela, Caracas.

Fontana, D. (1992). *Control de estrés.* México: Manual Moderno.

García, M. (1995). *Clima Organizacional y Rotación Voluntaria en una organización financiera.* Trabajo de grado magister en Psicología no publicado, Universidad Simón Bolívar, Caracas.

Glass, G. y Stanley, J. (1986). *Métodos Estadísticos Aplicados a las Ciencias Sociales.* México: Prentice- Hall.

Ghosh, A. (2000). Occupational stress, strain and coping in physicians and executives. *Journal of Personality and Clinical Studies, 16* (1), 9- 15.

Gibson, J., Ivancevich, J., y Donelly, J. (1983). *Organizaciones, conducta, estructura y proceso.* México: Interamericana.

González, V. y Peiró, J. (1999). Clima en las organizaciones laborales y en los equipos de trabajo. *Revista de Psicología Aplicada,52* (2-3), 269- 285.

Gutierrez, L. (1999, Abril 22). *Respuestas del organismo ante el Estrés.* El Nuevo Diario. Recuperado en Junio 30, 2002, de la World Wide Web: www.elnuevodiario.com

Hagihara, A., Tarumi, K. and Nobutomo, K. (2000). Work stressors, drinking with colleagues after work, and job satisfaction among white- collar workers in Japan. *Substance Use and Misuse, 35* (5), 737- 756.

Hernández, R. , Fernández, C. y Baptista, P. (1998). *Metodología de la Investigación.* (2ª ed.). México: McGraw Hill.

Howell, W. (1979). *Psicología Industrial y Organizacional: sus elementos esenciales.* México: Manual Moderno.

Ivancevich, J. y Matteson, M. (1989). *Estrés y Trabajo. una perspectiva gerencial.* México: Trillas.

Jex, S., Bliese, P., Buzzell, S. and Primeau, J. (2001). The impact of self- efficacy on stressor- strain relations: Coping style as an explanatory mechanism. *Journal of Applied Psychology, 86* (3), 401- 409.

Kalimo, R., El- Batawi, M. y Cooper, C. (1996). *Los Factores Psicosociales en el Trabajo.* (3ª ed.). *Organización Mundial de la Salud, Ginebra.*

Kast, F. y Rosenzweig, J. (1990). *Administración en las organizaciones: Enfoque de Sistemas y Contingencias.* (2ª ed.). México: McGraw Hill

Katz, D. y Kahn, R. (1989). *Psicología Social en las Organizaciones.* (2ª ed.). México: Trillas.

Kerlinger, F. (1989). *Metodología de la Investigación.* (2ª ed.). México: McGraw Hill.

Kirkcaldy, B. and Martin, T. (2000). Job stress and satisfaction among nurses: Individual differences. *Stress Medicine, 16* (2), 77- 89.

Kirkcaldy, B., Petersen, L. and Trimpop, R. (2000). Occupational stress and working climate profiles of medical professionals and auxiliary personnel: Ten years after reunification. *Stress Medicine, 16* (5), 287- 297.

Labrador, F. (2002). *Trastornos Psicofisiológicos Asociados al Estrés.* Ponencia presentada en el III Congreso Iberoamericano de Psicología. Bogotá, Colombia.

Labrador, F. y Crespo, M. (1994). Evaluación del estrés. En Fernández, B. (Eds.), *Evaluación conductual hoy. Un enfoque para el cambio en psicología clínica y de la salud.* Madrid: Pirámide.

Lazarus, R. y Folkman, S. (1986). *Estrés y Procesos Cognitivos.* Barcelona: Martínez Roca.

Le Blanc, P., De Jorge, J. and Schaufeli, W. (2000). Introduction to work and organizational psychology. *A European Perspective, 87* (3), 148- 177.

Leung, T., Siu, O. and Spector, P. (2000). Faculty stressors, job satisfaction, and psychological distress among university teachers in Hong Kong: The role of locus of control. *International Journal of Stress Management, 7* (2), 121-138.

Lie, J. and Johns, G. (1995). Job Scope and Stress: Can Job Scope be too High?. *Academy of Management Journal, 38* (5), 1288- 1309.

Likert (1968). *El Factor Humano en la Empresa*: su dirección y valoración. Bilbao: Deusto.

Litwin, G. and Stringer, R. (1968). *Motivation and organizational climate*. Boston: Harvard University Press.

Malik, A. and Sabharwal, M. (1999). Locus of control as determinant of organizational role stress. *Journal of the Indian Academy of Applied Psychology, 25* (1-2), 61- 64.

Meichenbaum D. y Jaremko, M. (1987). *Prevención y Reducción del Estrés.* Bilbao: Descleé de Brouwer.

Mercado, M. (1997). *Factores de riesgo, manifestaciones y estrategias de afrontamiento al estrés laboral, su relación con la accidentabilidad en trabajadores de una empresa petrolera nacional*. Tesis de grado en Psicología no publicada, Universidad Central de Venezuela, Caracas.

Miller, K., Greyling, M., Cooper, C. and Lu, L. (2000). Occupational stress and gender: A cross- cultural study. *Stress Medicine, 16* (5), 271- 278.

Mohan, V. and Chauhan, D. (1999). A comparative study of organisational role stress amongst managers of government, public and priyate sectors. *Journal of the Indian Academy of Applied Psychology, 25* (1- 2), 45- 50.

Monsalve, T. (1992). *Guía de Metodología Operacional.* (2ª ed.). Caracas: Contexto.

Munir, Y. and Gardner, W. (2000). Work Values Among Lebanese Workers. *The Journal of Social Psychology, 140* (5), 597- 607.

Naff, K. and Thompson, R. (2000). The impact of teams on the climate for diversity in government: The FAA experience. *FAA Office of Aviation Medicine Reports, 8* (1), 1- 16.

Noguera, C. (1984). *Clasificación de Investigaciones en Psicología.* Caracas: Universidad Central de Venezuela.

Organización Mundial de la Salud OMS (2000). *The World Health Report 2000. Health systems: Improving performance.* Recuperado en Julio 20, 2002, de la World Wide Web http://www.who.imt/whr

Padua, J. (1996). *Técnicas de Investigación Aplicadas a las Ciencias Sociales.* México: Fondo de Cultura Económica.

Payne, R. and Morrison, D. (1999). The importance of knowing the affective meaning of job demands revisited. *Work and Stress, 13* (3), 280- 288.

Peiró, J (1993). *Desencadenantes del Estrés Laboral.* (2ª ed.). Madrid: Eudema.

Pongruengphant, R. and Tyson, P. (2000). When nurses cry: Coping with occupational stress in Thailand. *International Journal of Nursing Studies, 37* (6), 535- 539.

Rahim, M. and Psenicka, C. (1996). A Structural Equations Model of Stress Locus of Control, Social Support, Psychiatric Symptoms, and Propensity to Leave a Job. *The Journal of Social Psychology, 136* (1), 69- 84.

Revista de la Organización Internacional del Trabajo. (2000, Diciembre). *Estrés en el Trabajo: aumentan los costos del estrés en el trabajo y la incidencia de la depresión es cada vez mayor.* Recuperado en Julio 15, 2002, de la World Wide Web: www.ilo.org/public/spanish/bureau/inf/magazine/37/costs.htm

Riviera, R. (2002). *El Estés y Cómo nos afecta.* Recuperado en Mayo 25, 2002, de la World Wide Web: www.saludparati.com/estres1.hmt

Robbins, S. (1999). *Comportamiento Organizacional.* (4ª ed.). México: Prentice Hall.

Rodríguez, N. (2001). *El Análisis Situacional: una respuesta para desarrollar planes de acción.* Ponencia presentada en el Evento Benchmarking 2001. Caracas, Venezuela.

Roe, R. and Zijlstra, F. (2000). Work pressure. Results of a conceptual and empirical analysis. *Innovative theories, tools, and practices in work and organizational psychology, 87* (4), 29- 45.

Sand, G. and Miyazaki, A. (2000). The impact of social support on salesperson burnout and burnout components. *Psychology and Marketing, 17* (1), 13- 26.

Schein, E. (1982). *Psicología de la Organización.* (3ª ed.). México: Prentice Hall.

Schmitz, N., Neumann, W. and Oppermann, R. (2000). Stress, burnout and locus of control in German nurses. *International Journal of Nursing Studies, 37* (2), 95- 99.

Searle, B., Bright, J. and Bochner, S. (1999). Testing the 3- factor model of occupational stress: The impact of demands, control and social support on a mail sorting task. *Work and Stress, 13* (3), 268- 279.

Selye, H. (1979). *Tensión sin Angustia.* Madrid: Guadarrama.

Slipak, O. (1996) *Estrés y Perfiles de Personalidad.* Recuperado en Julio 20, 2002 de la World Wide Web: www.alcmeon.com.ar/4/16/a16_06.htm

Suárez, C. y Suzzarini, M. (1998). *Estudio exploratorio del clima organizacional de una institución de financiamiento de transporte público del estado venezolano.* Tesis de grado en Psicología no publicada, Universidad Central de Venezuela, Caracas.

Tobin, D. y Holroyd, K. (1989). The Hierarchical Factor Structure of the Coping Strategies Inventory. *Cognitive Therapy and Research, 13* (4), 343- 361.

Toro, F. (2001). *El Clima Organizacional. Perfil de Empresas Colombianas.* Medellín: Cincel Ltda..

Toro, F. (Julio, 2002). *Novedades en el diagnóstico del clima organizacional en empresas colombianas.* Ponencia presentada en el III Congreso Iberoamericano de Psicología. Bogotá, Colombia.

Universidad Central de Venezuela. (1988). *Guía de Psicometría.* Caracas: Autor.

Vázquez, M. (1992). Hacia una definición comprehensiva del Clima Organizacional. *Revista de Psicología General y Aplicada, 45* (4), 443- 451.

Vermeulen, M. and Mustard, C. (2000). Gender differences in job strain, social support at work, and psychological distress. *Journal of Occupational Health Psychology, 5* (4), 428- 440.

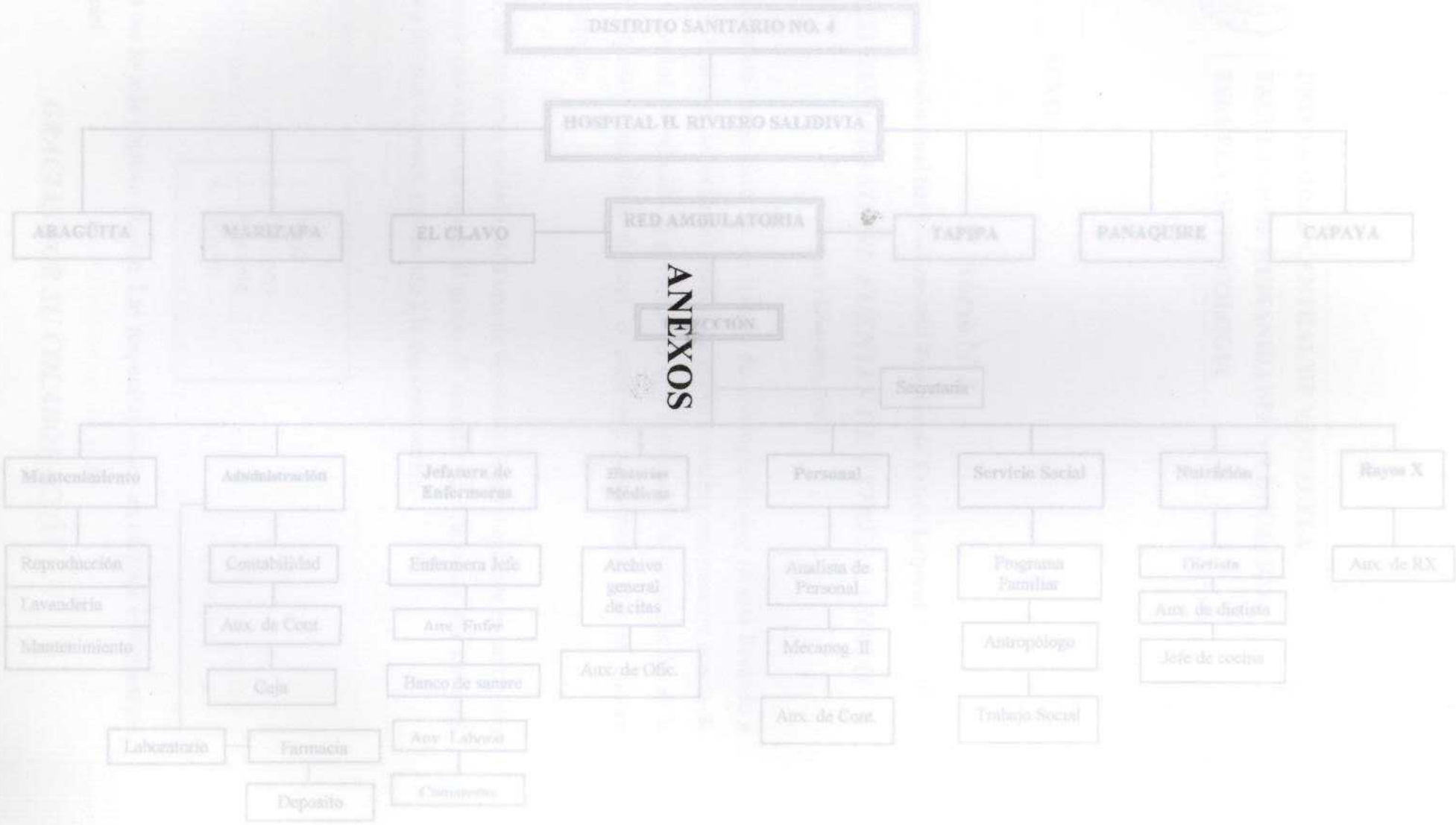
Young, S. and Parker, Ch. (1999). Predicting collective climates: Assessing the role of shared work values, needs, employee interaction and work group membership. *Journal of Organizational Behavior, 20* (7), 1199- 1218.

ANEXOS

ANEXOS

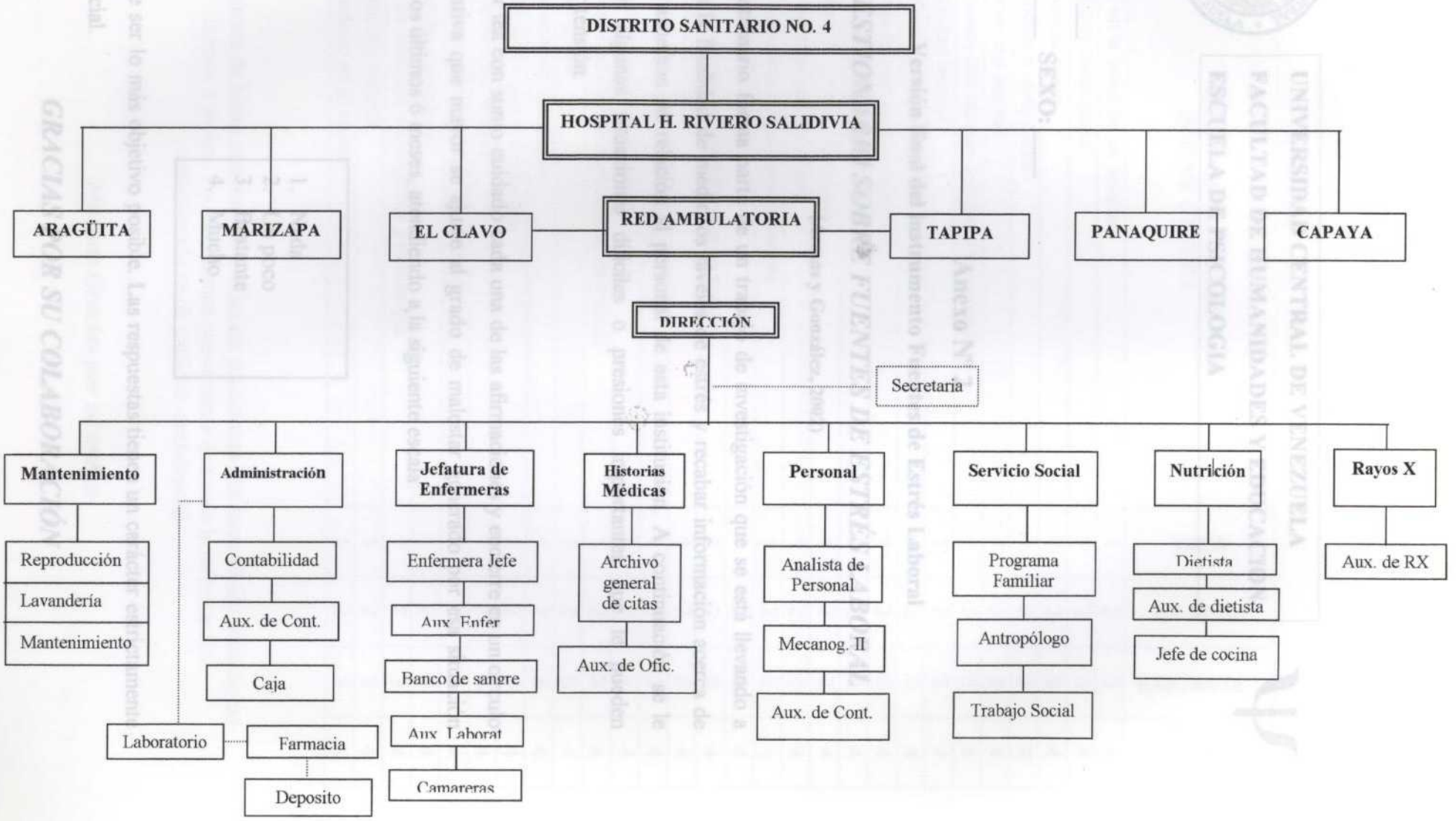
Anexo N° 1

Organigrama del Hospital "Dr. H. Riviero Saldivia". Caucagua- Estado Miranda



Anexo Nº 1

Organigrama del Hospital "Dr. H. Riviero Saldivia". Caucagua- Estado Miranda



UNIVERSIDAD CENTRAL DE VENEZUELA
FACULTAD DE HUMANIDADES Y EDUCACION
ESCUELA DE PSICOLOGIA

Código: ___

EDAD:____ **SEXO:** ____

Anexo Nº 2

Versión final del instrumento Fuentes de Estrés Laboral

CUESTIONARIO SOBRE FUENTES DE ESTRÉS LABORAL

(Armas y González, 2002)

Este cuestionario forma parte de un trabajo de investigación que se está llevando a cabo con la finalidad de medir los niveles de estrés y recabar información acerca de diversos aspectos en relación al personal de esta institución. A continuación se le presentan algunas situaciones dificiles o presiones importantes que le pueden provocar tensión.

Por favor lea con sumo cuidado cada una de las afirmaciones y encierre en un círculo la alternativa que mayor se ajuste al grado de malestar generado por esa situación durante los últimos 6 meses, atendiendo a la siguiente escala:

1. Nada
2. Un poco
3. Bastante
4. Mucho

Recuerde ser lo más objetivo posible. Las respuestas tienen un carácter estrictamente confidencial.

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

GRADO DE MALESTAR QUE ME GENERA	NADA	UN POCO	BASTANTE	MUCHO
1. Cambio en la salud de un familiar	1	2	3	4
2. Las disputas conyugales	1	2	3	4
3. Mi apariencia física	1	2	3	4
4. Lograr metas a corto plazo	1	2	3	4
5. Distribución del tiempo	1	2	3	4
6. Las personas con las que comparto la vivienda	1	2	3	4
7. La estabilidad laboral	1	2	3	4
8. La planificación departamental	1	2	3	4
9. Reuniones de trabajo improvisadas	1	2	3	4
10. Los accidentes laborales	1	2	3	4
11. Decisiones de cambio de trabajo	1	2	3	4
12. El ruido en el ambiente laboral	1	2	3	4
13. Reconocimientos e incentivos laborales	1	2	3	4
14. Oportunidades de ascenso	1	2	3	4
15. La falta de recursos e implementos de trabajo	1	2	3	4
16. La exigencia del cargo	1	2	3	4
17. Limpieza de las áreas de la institución	1	2	3	4
18. La estimación de los compañeros	1	2	3	4
19. Las dificultades con los compañeros de trabajo	1	2	3	4
20. Hablar en grupo	1	2	3	4
21. La comunicación con el jefe	1	2	3	4
22. La identificación con la institución	1	2	3	4
23. Tomar decisiones rápidas	1	2	3	4
24. Ganar menos dinero del que corresponde	1	2	3	4
25. El desarrollo profesional	1	2	3	4
26. Manejo de sistemas informáticos y tecnología	1	2	3	4
27. El desempeño laboral	1	2	3	4
28. Ser explotado en el trabajo	1	2	3	4

Asegúrese de haber respondido a todas las situaciones que haya vivido durante los últimos 6 meses. Le recordamos nuevamente que toda la información suministrada es de carácter confidencial.

Muchas Gracias por su apoyo

UNIVERSIDAD SIMON BOLIVAR
SECCIÓN DE PSICOFISIOLOGÍA

Código: ____

EDAD:____ **SEXO:**____

Anexo Nº 3

CUESTIONARIO DE AFRONTAMIENTO

A continuación encontrará usted una serie de afirmaciones acerca de la manera en que las personas responden cuando confrontan eventos estresantes o dificiles en sus vidas. Existen numerosas formas de afrontar el estrés. Por favor indique lo que usted **hace o siente generalmente cuando experimenta eventos estresantes.** Obviamente, las respuestas dependen de los eventos, pero piense que hace usualmente cuando está bajo mucho estrés.

Coloque sus respuestas según la siguiente escala:

1 = No hago o siento esto **NUNCA**
2 = Hago o siento esto **POCAS VECES**
3 = Hago o siento esto **CON FRECUENCIA**
4 = Hago o siento esto **MUCHO**

Por favor considere cada afirmación por separado. No hay respuestas correctas o incorrectas. Conteste lo que usted hace y no lo que debería hacerse, o lo que hace la mayoría.

Le recordamos nuevamente que toda la información suministrada es de carácter confidencial.

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

Generalmente cuando estoy ante un evento estresante yo:	Nunca	Pocas veces	Con frecuencia	Mucho
1. Concentro mis esfuerzos en hacer algo al respecto	1	2	3	4
2. Busco un plan de acción o una estrategia a seguir	1	2	3	4
3. Intento negar lo sucedido	1	2	3	4
4. Busco el consejo de personas que hayan tenido experiencias similares	1	2	3	4
5. Busco una persona con quién pueda compartir o desahogar como me siento	1	2	3	4
6. Duermo más de lo usual	1	2	3	4
7. Tomo alcohol para no pensar tanto en el problema	1	2	3	4
8. Busco apoyo en la religión	1	2	3	4
9. Voy al cine o veo televisión para no pensar tanto en el problema	1	2	3	4
10. Me concentro en el problema y trato de no distraerme en otras actividades	1	2	3	4
11. Acepto la realidad de lo sucedido	1	2	3	4
12. No continuo esforzándome por tratar de conseguir mi meta	1	2	3	4
13. Me siento muy mal emocionalmente y lo expreso abiertamente	1	2	3	4
14. Me esfuerzo por esperar hasta el momento adecuado para hacer algo	1	2	3	4
15. Le busco el lado positivo a lo sucedido	1	2	3	4
16. Utilizo el humor para aliviar las preocupaciones	1	2	3	4
17. Tomo acciones adicionales para librarme del problema	1	2	3	4
18. Pienso en la mejor forma de manejar el problema	1	2	3	4
19. Actuó como si nada hubiera pasado	1	2	3	4
20. Hablo con alguien que pueda hacer algo concreto respecto al problema	1	2	3	4
21. Busco apoyo emocional en familiares y amigos	1	2	3	4
22. Busco la ayuda de Dios	1	2	3	4
23. Me vuelco hacia el trabajo u otras actividades para alejar mi mente del problema	1	2	3	4
24. Hago a un lado otras actividades para poder concentrarme en la que me preocupa	1	2	3	4
25. Aprendo a vivir con eso	1	2	3	4
26. Me rindo y no trato de conseguir lo que quiero	1	2	3	4
27. Vuelco mis sentimientos hacia fuera	1	2	3	4
28. Me aguanto y no hago nada hasta que la situación no lo permita	1	2	3	4
29. Aprendo algo de la experiencia	1	2	3	4
30. Busco reírme del problema	1	2	3	4
31. Consumo drogas para no pensar tanto en el problema	1	2	3	4
32. Como más de lo usual	1	2	3	4
33. Me siento culpable por lo sucedido	1	2	3	4
34. Utilizo técnicas de relajación (meditación, yoga, etc.)	1	2	3	4
35. Hago ejercicio físico	1	2	3	4
36. Pienso en lo que pudiera podido hacer para evitar la situación	1	2	3	4
37. Aumento mi frecuencia de las relaciones sexuales	1	2	3	4
38. Busco tranquilizarme respirando profundamente o imaginándome escenas agradables	1	2	3	4
39. Otros:	1	2	3	4

Muchas Gracias por su apoyo

UNIVERSIDAD CENTRAL DE VENEZUELA
FACULTAD DE HUMANIDADES Y EDUCACION
ESCUELA DE PSICOLOGIA

Código: ___

EDAD:____ SEXO: ____

Anexo Nº 5

Primera versión del cuestionario Fuentes de Estrés Laboral

CUESTIONARIO SOBRE FUENTES DE ESTRÉS LABORAL
(Armas y González, 2002)

Este cuestionario forma parte de un estudio que se está llevando a cabo con la finalidad de medir el estrés laboral y recabar información acerca de aspectos relacionados al personal de esta institución. A continuación se le enumeran diversas situaciones dificiles o presiones importantes que le pueden generar tensión.

Por favor lea con mucho cuidado cada una de las afirmaciones y debe encerrar con un círculo la alternativa u opción que considere que más se ajusta al grado de malestar generado por la situación durante los últimos 6 meses, atendiendo a la siguiente escala:

1. Nada
2. Un poco
3. Bastante
4. Mucho

Debe ser lo más objetivo posible. Las respuestas a este instrumento tienen un carácter estrictamente confidencial y experimental. Recuerde que no hay preguntas buenas ni malas solamente requerimos su opinión sincera.

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

Situación	Presencia De la situación en los últimos 6 meses	GRADO DE MALESTAR QUE LE GENERA			
		NADA	POCO	MUCHO	DEMASIADO
Agobiado por responsabilidades del hogar	Familiar	0	1	2	3
Demasiadas interrupciones en el trabajo	Individual	0	1	2	3
Cambio notable en la salud de un familiar	Familiar	0	1	2	3
El aire acondicionado de la oficina	Ambiente	0	1	2	3
Incremento importante en las disputas conyugales	Familiar	0	1	2	3
Preocupación por la estabilidad laboral	Individual	0	1	2	3
Apoyo inadecuado de mi equipo de trabajo	Grupal	0	1	2	3
Mi jefe y yo tenemos diferentes opiniones	Individual	0	1	2	3
Dinero insuficiente para cubrir necesidades básicas del hogar	Familiar	0	1	2	3
No disponer de tiempo suficiente para practicar deportes	Interpersonal	0	1	2	3
Inadecuada planificación departamental	Estresores	0	1	2	3
Dificultad de integración con el equipo de trabajo	Grupal	0	1	2	3
Falta de participación en la toma de decisiones	Individual	0	1	2	3
Preocupaciones constantes por ganar dinero	Interpersonal	0	1	2	3
Sentirse subestimado en el trabajo	Individual	0	1	2	3
Temor a las discusiones con mis compañeros	Individual	0	1	2	3
Preocupación por llegar a cometer errores laborales	Individual	0	1	2	3
Dificultad para expresarme con mi jefe	Individual	0	1	2	3
Muerte de un familiar cercano	Familiar	0	1	2	3
Preocupaciones constantes por accidentes laborales	Individual	0	1	2	3
Frecuentes pesadillas	Interpersonal	0	1	2	3
Dificultad para llevarse bien con los compañeros	Grupal	0	1	2	3
Pensamientos frecuentes sobre muerte	Interpersonal	0	1	2	3
Falta de identificación con la empresa	Estresores	0	1	2	3
Toma de decisiones que puedan afectar a los demás	Individual	0	1	2	3
Preocupaciones sobre el tráfico y el transporte	Interpersonal	0	1	2	3
Despertarse muy fatigado	Interpersonal	0	1	2	3
Relación de pareja inestable	Interpersonal	0	1	2	3
Incremento en el consumo de café durante el día	Interpersonal	0	1	2	3
No sentirse bien con su cargo actual	Estresores	0	1	2	3
Preocupaciones sobre decisiones de cambio de trabajo	Individual	0	1	2	3
Sentirse solo, triste o deprimido	Interpersonal	0	1	2	3
No estar satisfecho con el sueldo	Individual	0	1	2	3
El ruido en el ambiente laboral	Ambiente	0	1	2	3
Perdida de apetito	Interpersonal	0	1	2	3
Sudoración en las manos con facilidad	Interpersonal	0	1	2	3

SITUACION	Presencia De la situación en los últimos 6 meses	GRADO DE MALESTAR QUE LE GENERA			
		NADA	POCO	MUCHO	DEMASIADO
37. Bajo control de sistemas informáticos y tecnología	Estresores	0	1	2	3
38. No estar progresando en la carrera profesional	Individual	0	1	2	3
39. No sentirse suficientemente valorado por el jefe	Individual	0	1	2	3
40. Presencia de dolores musculares	Interpersonal	0	1	2	3
41. Inadecuada apariencia física (exceso de peso, sentirse feo)	Interpersonal	0	1	2	3
42. Siento que no estoy suficientemente cualificado para mi trabajo	Individual	0	1	2	3
43. Incremento en el consumo de cigarrillos y alcohol	Interpersonal	0	1	2	3
44. Temor a ser rechazado por mis compañeros	Grupal	0	1	2	3
45. Trabajar para esta empresa	Individual	0	1	2	3
46. Tomar decisiones laborales rápidas me causan tensión	Individual	0	1	2	3
47. Uso de medicamentos para dormir	Interpersonal	0	1	2	3
48. Invierto más tiempo en pequeños problemas que planificando	Individual	0	1	2	3
49. Rápido agotamiento físico	Interpersonal	0	1	2	3
50. Problemas con la familia debido a mi carácter	Familiar	0	1	2	3
51. Le dedico póco tiempo a mi pareja	Familiar	0	1	2	3
52. No disponer de tiempo o dinero suficiente para la recreación	Interpersonal	0	1	2	3
53. Mostrarse irritable con familiares y amigos	Familiar	0	1	2	3
54. Mi trabajo no me da la oportunidad de demostrar mis habilidades	Individual	0	1	2	3
55. Decremento del desempeño laboral	Estresores	0	1	2	3
56. Temor a hablar en grupos	Grupal	0	1	2	3
57. Deterioro del clima organizacional	Estresores	0	1	2	3
58. Ser explotado en mi trabajo	Individual	0	1	2	3
59. Preocupaciones sobre el cumplimiento de muchas exigencias	Individual	0	1	2	3
60. Inadecuada limpieza del departamento	Ambiente	0	1	2	3
61. Frecuentes cambios tecnológicos	Estresores	0	1	2	3
62. Inadecuada distribución del tiempo	Interpersonal	0	1	2	3
63. Presencia de malestares gástricos	Interpersonal	0	1	2	3
64. Tener que lograr metas a corto plazo	Interpersonal	0	1	2	3
65. No sé lo que se espera de mi en el trabajo	Individual	0	1	2	3
66. Preocupación por situaciones laborales novedosas	Individual	0	1	2	3
67. Dificultad con las personas que comparte la vivienda	Interpersonal	0	1	2	3
68. Limpieza inadecuada en el departamento	Ambiente	0	1	2	3
69. Distraerse con facilidad	Interpersonal	0	1	2	3

Asegúrate de haber respondido a todas las situaciones que hayas vivido durante los últimos 6 meses
Te recordamos nuevamente que toda tu información tiene un carácter estrictamente confidencial.

DIMENSION	FACTORES	ITEMS
PERSONAL	FAMILIAR	1- 3- 5- 9- 19- 50- 51- 53
	INTERPERSONAL	10- 14- 21- 23- 26- 27- 28 29- 32- 35- 36- 40- 41- 43- 47- 49- 52- 62- 63- 64- 67- 69
LABORAL	AMBIENTE FISICO	4- 34- 60- 68
	GRUPAL	7- 12- 22- 44- 56
	INDIVIDUAL	2- 6- 8- 13- 15- 16- 17- 18- 20- 25- 31- 33- 38- 39- 42- 45- 46- 48- 54- 58- 59- 65- 66
	ESTRESORES ORGANIZACIONALES	11- 24- 30- 37- 55- 57- 61

Anexo Nº 6

JUICIO DE EXPERTOS

CUESTIONARIO "FUENTES DE ESTRÉS LABORAL"

1. Considera adecuadas las instrucciones y la disposición de los ítems en tales dimensiones?

2. Cuáles ítems considera que deberían ser eliminados y por qué razón?

3. Cuáles ítems considera que deberían ser modificados y porque razón?

4. Qué ítems considera que deberían ser anexados a este instrumento?

GRACIAS POR SU COLABORACION

UNIVERSIDAD CENTRAL DE VENEZUELA
FACULTAD DE HUMANIDADES Y EDUCACION
ESCUELA DE PSICOLOGIA

Código: ___

EDAD:____ SEXO: ____

Anexo Nº 7

Segunda versión del Cuestionario Fuentes de Estrés Laboral

CUESTIONARIO SOBRE FUENTES DE ESTRÉS LABORAL

(Armas y González, 2002)

Esta encuesta se está llevando a cabo con la finalidad de medir los niveles de estrés y recabar datos importantes en relación al personal de esta institución. A continuación se te presentan diversas situaciones dificiles o presiones importantes que te pueden provocar tensión.

Por favor lee con atención cada una de los reactivos y encierra en un círculo la alternativa que mayor se ajuste al grado de malestar generado en los últimos 6 meses, atendiendo a la siguiente escala:

1. Nada
2. Un poco
3. Bastante
4. Mucho

Recuerda ser lo más sincero y objetivo posible. Las respuestas tienen un carácter estrictamente confidencial.

GRACIAS POR TU COLABORACIÓN

SITUACION	Presencia De la situación en los últimos 6 meses	GRADO DE MALESTAR QUE LE GENERA			
		NADA	UN POCO	BASTANTE	MUCHO
1. Responsabilidades del hogar	Personal	1	2	3	4
2. Interrupciones en el trabajo	Laboral	1	2	3	4
3. Cambio en la salud de un familiar	Personal	1	2	3	4
4. El aire acondicionado de la oficina	Laboral	1	2	3	4
5. Disputas conyugales	Personal	1	2	3	4
6. Estabilidad laboral	Laboral	1	2	3	4
7. Dinero para cubrir necesidades básicas del hogar	Personal	1	2	3	4
8. Planificación departamental	Laboral	1	2	3	4
9. Integración con el equipo de trabajo	Laboral	1	2	3	4
10. Tiempo para practicar deportes	Personal	1	2	3	4
11. Participación en la toma de decisiones	Laboral	1	2	3	4
12. Preocupaciones constantes por ganar dinero	Personal	1	2	3	4
13. Estimación de los compañeros	Laboral	1	2	3	4
14. Discusiones con los compañeros	Laboral	1	2	3	4
15. Dificultad para expresarse con el jefe	Laboral	1	2	3	4
16. Muerte de un familiar cercano	Personal	1	2	3	4
17. Accidentes laborales	Laboral	1	2	3	4
18. Identificación con la empresa	Laboral	1	2	3	4
19. Tomar decisiones rápidas que puedan afectar a los demás	Laboral	1	2	3	4
20. Ganar menos dinero del que corresponde	Laboral	1	2	3	4
21. Relación de pareja	Personal	1	2	3	4
22. Decisiones de cambio de trabajo	Laboral	1	2	3	4
23. Desarrollo profesional	Personal	1	2	3	4
24. El ruido en el ambiente laboral	Laboral	1	2	3	4
25. El tráfico y el transporte	Personal	1	2	3	4
26. Manejo de sistemas informáticos y tecnología	Laboral	1	2	3	4
27. Estar poco cualificado para el cargo	Laboral	1	2	3	4
28. Reconocimientos e incentivos laborales	Laboral	1	2	3	4
29. Apariencia física	Personal	1	2	3	4

SITUACION	*Presencia De la situación en los últimos 6 meses*	*GRADO DE MALESTAR QUE LE GENERA*			
		NADA	UN POCO	BASTANTE	MUCHO
30. Invertir tiempo en pequeños problemas que planificando	Laboral	1	2	3	4
31. Problemas con la familia	Personal	1	2	3	4
32. El desempeño laboral	Laboral	1	2	3	4
33. Disponer de poco tiempo o dinero para la recreación	Personal	1	2	3	4
34. Oportunidades de ascenso	Laboral	1	2	3	4
35. Ser explotado en el trabajo	Laboral	1	2	3	
36. Lograr metas a corto plazo	Personal	1	2	3	4
37. Deterioro de las instalaciones físicas de la oficina	Laboral	1	2	3	4
38. Tiempo que le dedico a mi pareja	Personal	1	2	3	4
39. Expectativas sobre mí en el trabajo	Laboral	1	2	3	4
40. Falta de recursos e implementos de trabajo	Laboral	1	2	3	4
41. Hablar en grupo	Laboral	1	2	3	4
42. Distribución del tiempo	Personal	1	2	3	4
43. Situaciones laborales novedosas	Laboral	1	2	3	4
44. Elevado nivel de rotación laboral	Laboral	1	2	3	4
45. Las personas con las que se comparte la vivienda	Personal	1	2	3	4
46. En las reuniones de trabajo oculto mis verdaderas opiniones	Laboral	1	2	3	4
47. El nivel de exigencia del cargo	Personal	1	2	3	4
48. Limpieza del departamento	Laboral	1	2	3	4

Asegúrese de haber respondido a todas las situaciones que haya vivido durante los últimos 6 meses

Le recordamos nuevamente que toda la información suministrada es de carácter confidencial.

Muchas Gracias por su apoyo

CUESTIONARIO SOBRE "FUENTES DE ESTRÉS LABORAL"

DIMENSION	ITEMS	INTENSIDAD	PUNTAJE
LABORAL	2- 4- 6- 8- 9- 11-13- 14- 15- 17- 18- 19-20- 22- 23- 24- 26- 27-28- 30- 32- 34- 35- 37-39- 40- 41- 43- 44- 46-48	$\frac{\sum 2, 4, 6, 8, 9, 11...}{Fre.\ Estrés\ Laboral}$	
PERSONAL	1- 3- 5- 7- 10- 12-16- 21- 25- 29- 31- 33-36- 38- 42- 45- 47	$\frac{\sum 1, 3, 5, 7, 10, 12...}{Fre.\ Estrés\ Personal}$	