

**CLIMA ORGANIZACIONAL Y ESTRÉS LABORAL EN TRABAJADORES DE UNA
INDUSTRIA DE LACTEOS DE LA CIUDAD DE VALLEDUPAR.**

VIVIAN ARIAS MOLINA

MARIA ALEJANDRA ARDILA IGLESIAS

UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR

FACULTAD, DERECHO, CIENCIAS POLITICAS Y SOCIALES

PROGRAMA PSICOLOGIA

VALLEDUPAR CESAR

2019-1

**CLIMA ORGANIZACIONAL Y ESTRÉS LABORAL EN TRABAJADORES DE UNA
INDUSTRIA DE LACTEOS DE LA CIUDAD DE VALLEDUPAR.**

VIVIAN ARIAS MOLINA

MARIA ALEJANDRA ARDILA IGLESIAS

Proyecto de investigación para obtener el título de pregrado en psicología.

Asesoras

Diana Paola Mahecha Duarte

Esp. Psicología clínica.

Maria Margarita Tirado Vides

Esp. Psicología clínica.

UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR

FACULTAD, DERECHO, CIENCIAS POLITICAS Y SOCIALES

PROGRAMA PSICOLOGIA

VALLEDUPAR CESAR

2019-II

PAGINA DE ACEPTACIÓN

Nota de aceptación

Martha Charris Balcazar

Olga del Toro Rico

Carlos Arturo Riveira

Valledupar, _____.

DEDICATORIA

A DIOS principalmente, que me envió a este mundo con un propósito, ha sido él quien me ha dado la fortaleza y tenacidad para terminar este proyecto que tanto ha costado.

A mi madre Beatriz Molina, de manera muy especial por ser mi mayor motivación y dar todo de sí para ayudarme a seguir avanzando en mi formación, ella inculcó en mí la responsabilidad y deseos de superación, de ser mejor cada día tanto personal como profesionalmente.

A mi padre Reinerio Arias y mis hermanos José Luis Arias Molina y Javier Arias Molina, por su cariño y apoyo constante, por estar al pendiente de todo lo que necesité en este proceso académico, este logro también es suyo.

A mis tías, abuelas y mi tío Charles Arias por siempre estar presentes, brindándome su apoyo y mostrarse siempre orgullosos de mí.

Al Amor de mi vida, Duban Fábregas, por su amor y apoyo incondicional, por acompañarme en cada paso de este proceso, por presenciar cada etapa e impulsarme a continuar a la siguiente hasta culminar y seguir escalando profesionalmente.

Pido a Dios me permita brindarles a ustedes los frutos de este y los logros que me quedan por alcanzar para de alguna manera, recompensar todo lo que han hecho por mí de corazón.

Con amor, **Vivian Arias Molina.**

Agradezco principalmente a Dios por la vida y permitirme culminar este hermoso proceso que a pesar de las dificultades logré, el cual dedico a toda mi familia.

A mi madre Carmen Cecilia Iglesias Salas, por ayudarme a salir adelante y dar todo de ella por ver mis sueños cumplidos, por darme todo su amor y brindarme su apoyo en todo momento, por hacer de mí una persona responsable, entregada y comprometida con mis proyectos.

A mi padre Eduver Ardila, por darme la vida, brindarme su apoyo y amor.

A mi abuela Inarua Salas, que ha sido siempre mi motivación para salir adelante que siempre ha estado conmigo y que ha contribuido en gran manera para que hoy día sea lo que soy.

A mi compañero de vida y gran amor Erlin Andrés Rodríguez Castro, por apoyarme incondicionalmente, ayudándome con amor a superar las dificultades que se presentaron en el transcurso de la carrera y estar conmigo en los buenos y malos momentos y ayudarme a ser mejor cada día.

Sin ustedes este logro no hubiera sido posible porque ustedes son mi fuerza, mis ganas de salir adelante, mi motivación, solo le pido a Dios vida y salud para un día retribuirles todo lo que han hecho por mí y darles todo lo que se merecen y un poco más.

María Alejandra Ardila Iglesias

CONTENIDO

Lista de Tablas	6
Lista de Figuras	7
RESUMEN.....	9
INTRODUCCION	10
Capítulo I.....	13
1.1 Línea de investigación	13
1.2 Planteamiento del problema.....	14
1.2.1 Pregunta problema	16
1.3 Objetivos	16
1.3.1 Objetivo general.....	16
1.3.2 Objetivos específicos.	16
1.4 Justificación	17
Capitulo II: Marco referencial.....	19
2.1 Antecedentes	19
2.2 Marco teórico	22
2.2.1 Clima organizacional	23
2.2.2 Estrés	27
2.3 Marco conceptual.....	34
Capitulo III: Metodología	37

3.1 Tipo de investigación.....	37
3.3 Técnicas e instrumentos para la recolección de datos.	38
3.3.1 Técnicas e Instrumentos.....	39
3.4 Validez y confiabilidad.	45
3.5 Método de análisis	46
3.6 Recursos.....	47
3.6.1 Humanos	47
3.6.2 Institucionales	47
3.6.3 Físicos	47
3.7 Presupuesto	47
3.8 Financiamiento.....	48
Capítulo IV: Análisis de resultados	49
4. Resultados	49
4.1. Descripción de variables	49
4.2. Análisis de correlaciones	56
4.3. Comparación de correlaciones por sexo y edad.....	58
5. Discusión.....	60
6. Conclusiones y Recomendaciones	63
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	66
Anexos	71

Lista de Tablas

Tabla 1.....	397
Tabla 2.....	419
Tabla 3.....	419
Tabla 4.....	40
Tabla 5.....	42
Tabla 6.....	42
Tabla 7.....	45
Tabla 8.....	55
Tabla 9.....	56
Tabla 10.....	56
Tabla 11.....	57
Tabla 12.....	57
Tabla 13.....	58
Tabla 14.....	58

Lista de Figuras

Figura 1. Proceso de calificación del cuestionario para la evaluación del estrés. Fuente: Tomado de Cuestionario para la evaluación del estrés. 408

Figura 2. Distribución porcentual de participantes según sexo. Fuente: Datos propios de la investigación, n=60. 497

Figura 3. Distribución porcentual de participantes según edad. Fuente: Datos propios de la investigación, n=60. 508

Figura 4. Distribución porcentual de participantes según percepción de clima organizacional. Fuente: Datos propios de la investigación, n=60. 519

Figura 5. Distribución porcentual de participantes según percepción de relaciones interpersonales. Fuente: Datos propios de la investigación, n=60. 519

Figura 6. Distribución porcentual de participantes según percepción de estilos de dirección. Fuente: Datos propios de la investigación, n=60. 50

Figura 7. Distribución porcentual de participantes según percepción de Retribución. Fuente: Datos propios de la investigación, n=60. 51

Figura 8. Distribución porcentual de participantes según percepción de Claridad y Coherencia. Fuente: Datos propios de la investigación, n=60. 51

Figura 9. Distribución porcentual de participantes según percepción de Sentido de pertenencia. Fuente: Datos propios de la investigación, n=60. 52

Figura 10. Distribución porcentual de participantes según percepción de Disponibilidad de recursos. Fuente: Datos propios de la investigación, n=60. 53

Figura 11. Distribución porcentual de participantes según percepción de Valores colectivos. Fuente: Datos propios de la investigación, n=60. 53

Figura 12. Distribución porcentual de participantes según percepción de Estabilidad. Fuente:

Datos propios de la investigación, n=60. 554

Figura 13. Distribución porcentual de participantes según Estrés Laboral. Fuente: Datos propios

de la investigación, n=60. 554

RESUMEN

El presente estudio tuvo como propósito central determinar la relación entre el clima organizacional y el estrés laboral en los trabajadores de una industria de lácteos de la ciudad de Valledupar. Para ello, se tomaron datos con la EDCO y el Cuestionario de Estrés Laboral en 60 trabajadores de una empresa de lácteos, en un estudio no experimental, correlacional y transversal. Se encontró que el 70% de trabajadores perciben un clima organizacional saludable; así mismo, un 25% de trabajadores tenían un nivel de estrés muy alto y un 19% alto. De igual manera, se encontró una correlación estadísticamente significativa en un nivel intermedio entre el clima organizacional y el estrés laboral entre todos los trabajadores, independiente del sexo, aunque siendo inexistente la correlación entre los trabajadores de más de 40 años. Se concluye que el estudio presenta una alta relevancia, pues permite acoger evidencia sobre los posibles efectos del clima en el bienestar, aunque se reconocen las limitaciones propias de la investigación y la necesidad de realizar tomas de datos más amplios y que incluyan otras variables.

Palabras clave: Clima organizacional, Estrés, trabajadores colombianos

ABSTRACT

The purpose of this study was to determine the relationship between the organizational climate and work stress in workers in a dairy industry in the city of Valledupar. For this, data were taken with the EDCO and the Labor Stress Questionnaire in 60 workers of a dairy company, in a non-experimental, correlational and cross-sectional study. It was found that 70% of workers perceive a healthy organizational climate; Likewise, 25% of workers had a very high stress level and 19% high. Similarly, a statistically significant correlation was found at an intermediate level between organizational climate and work stress among all workers, regardless of sex, although the correlation between workers over 40 years of age is non-existent. It is concluded that the study presents a high relevance, since it allows to receive evidence on the possible effects of climate on well-being, although the limitations of the research and the need to take more extensive data and that include other variables are recognized.

Keywords: Organizational climate, stress, Colombians workers

INTRODUCCION

El clima organizacional desfavorable puede ser un predictor de mayor estrés laboral en los trabajadores; esto puede afectar las dinámicas de las organizaciones toda vez que el recurso humano dentro de la organización ya que este al ser el recurso más valioso se le debe brindar herramientas que contribuyan a la construcción de un ambiente propicio para que desarrolle sus actividades responsablemente, con eficiencia, motivación y compromiso obteniendo así un excelente desempeño para lograr los objetivos y metas propuestos por la organización. Es posible que los trabajadores colombianos sean víctimas de niveles muy altos de estrés; por ejemplo, según el Ministerio de Trabajo (2015) las problemáticas en salud mental derivadas de riesgo ocupacional que reportan las ARL correspondieron a una incidencia del 14% en el año 2009, 9% en el año 2010, 11% en el año 2011 y 8% en el año 2012 entre los colombianos. Se evidencia también, como se verá más adelante, que en la propia empresa de lácteos a abordar se percibe el tema del estrés como una necesidad, posiblemente asociada a factores organizacionales, pese a los esfuerzos por generar un ambiente salutogénico en ésta. Por eso, se ha formulado la pregunta sobre cuál es la relación entre el clima organizacional y el estrés laboral en los trabajadores de una industria de lácteos de la ciudad de Valledupar y el objetivo de determinar el nivel de esa relación, además de conocer la percepción de clima organizacional y el nivel de estrés de los trabajadores.

Para esto, se entenderá clima organizacional como aquellas percepciones en el ambiente del trabajo, el cual estará determinado por los valores, las opiniones personales y actitudes que tenga el empleado en la organización, además de variables como la satisfacción y la productividad. (Ramos, 2012). Este clima se caracteriza por las dimensiones de relaciones interpersonales, estilo de la dirección, sentido de pertenencia, retribución, disponibilidad de recursos, estabilidad, claridad y coherencia en la dirección, así como valores colectivos, según lo

expone Sierra en el 2012. Así mismo, se concebirá el estrés como un conjunto de procesos y respuestas neuroendocrinas, inmunológicas, emocionales y conductuales ante situaciones que significan una demanda de adaptación mayor a lo habitual para el organismo, y/o son percibidas por el individuo como amenaza o peligro, ya sea para su integridad biológica o psicológica (Trucco, 2002); se distingue dentro de este concepto la categoría de Distress, que es un tipo de estrés negativo, perjudicante o desagradable, el cual afecta la productividad del individuo debido a sobrecargas que no son asimilables para él, estas desencadenan desequilibrio físico y psicológico que pueden llevar al individuo a sufrir sensaciones desagradables, enfermedades psicosomáticas, envejecimiento acelerado entre otras complicaciones (Naranjo, 2009).

De otro lado, se hace una revisión inicial de antecedentes como los correspondientes a las investigaciones internacionales de Miño (2012), Ibarvo, Portillo, & Núñez, (2017), Arias (2012), así como estudios nacionales tales como el adelantado por Posada (2011), Moreno e Hidalgo (2010), Hernández (2018) y Jiménez, Olivella, Redondo y Acosta, (2015), que demuestran los niveles de estrés que sufren los trabajadores en las organizaciones, y cómo estos pueden estar asociados a una percepción no saludable de los componentes que conforman el clima organizacional.

Para este caso se propuso una investigación que pertenece al enfoque cuantitativo, que se caracteriza porque desde las preguntas de investigación se establecen hipótesis y determinan cuáles serán las variables a analizar; se traza un plan para probarlas (diseño); se miden las variables en un determinado contexto; se analizan las mediciones obtenidas utilizando métodos estadísticos, y se extrae una serie de conclusiones respecto de la o las hipótesis. (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014). Se creó un diseño no experimental de corte transversal y alcance correlacional para dar respuesta a la pregunta de investigación.

Se recogieron datos entre 60 voluntarios de la empresa de lácteos que tiene 150 trabajadores a nivel de la ciudad de Valledupar. Se aplicó la Escala de Clima Organizacional EDCO y el Cuestionario de Estrés Laboral, dos instrumentos con evidencia de confiabilidad y validez en población colombiana.

La investigación corroboró lo que se esperaba en el sentido de que se presentó una correlación estadísticamente significativa, en un nivel intermedio, entre el clima organizacional y el estrés. Así mismo, dentro de las dimensiones del clima, todas estas presentaron un nivel significativo de asociación, siendo estabilidad y sentido de pertenencia las de más alto nivel en el coeficiente de Spearman, así como retribución la de menor asociación, aunque también significativa. Al comparar por sexo, se evidenció mayor correlación general de clima y estrés entre las mujeres, pero más dimensiones del clima estuvieron correlacionadas entre los hombres. Sobre la edad, las personas más jóvenes, y, sobre todo, los adultos en edad intermedia, presentaron mayores niveles de relación negativa entre clima y estrés, mientras que las personas de 40 años no presentan dicha asociación. Se comparan esos resultados con varios estudios, sobre todo con el adelantado por Hernández (2018), que midió las mismas variables con los mismos instrumentos en la misma ciudad, aunque con otro grupo poblacional.

Se concluye que el estrés es uno de los efectos organizacionales que más ocupa la atención de la psicología en las organizaciones, debido a su potencial en generar enfermedades en los trabajadores (Sauter, Hurrell, Murphy, & Levi, 2012), sino además porque esos efectos individuales van en contra de la productividad de las empresas (Riggio, 2013). Además de eso, se acepta la limitación en poder generalizar los datos obtenidos a la población trabajadora de la ciudad, debido a la manera en que se tomó la muestra y la cantidad de participantes acogidos.

Capítulo I

CLIMA ORGANIZACIONAL Y ESTRÉS LABORAL EN TRABAJADORES DE UNA INDUSTRIA DE LACTEOS DE LA CIUDAD DE VALLEDUPAR.

1.1 Línea de investigación

Este proyecto de investigación se inscribe dentro de la línea de la psicología de las organizaciones ya que esta tiene como objetivo principal, comprender las realidades humanas que tienen lugar al interior del mundo de las organizaciones y analizar la relación persona-trabajo, para intervenir en la búsqueda del desarrollo organizacional y del bienestar de los sujetos que participan en esta.

Por lo tanto, se estudia el comportamiento humano en el ámbito de las organizaciones; teniendo en cuenta que el tema clima organizacional, repercute en el comportamiento de las personas de la organización, puesto que una persona que tenga conflictos interpersonales con sus compañeros de trabajo o superiores o inconformidades con las políticas de la empresa, puede crear un clima no favorable en la empresa.

Todo lo mencionado anteriormente, el trabajador puede reflejarlo en su manera de actuar, en la realización de acciones que conlleven al cumplimiento de sus funciones y objetivos establecidos por la organización, su rendimiento laboral, lo cual puede tener repercusiones en la salud de las personas puesto que pueden experimentar situaciones y estímulos estresores dentro de la organización, provocando estrés en los trabajadores.

Es por esto, que este trabajo esta direccionado en el área de la psicología organizacional, ya que esta es quien proporciona las herramientas y conocimientos necesarios para tratar,

estudiar y optimizar el comportamiento de los empleados de una organización así como mitigar las situaciones y estímulos generadores de estrés.

1.2 Planteamiento del problema

El clima organizacional comprende un conjunto de factores extrínsecos e intrínsecos que repercuten en el comportamiento del empleado dentro de la organización ya sea en las relaciones interpersonales establecidas con sus superiores, compañeros de trabajo, si están de acuerdo o no con las normas y políticas que establece la organización, por lo tanto podría decirse que si el clima organizacional no es favorable puede provocar situaciones generadoras de estrés laboral.

Teniendo en cuenta que el estrés es la reacción que puede presentar un trabajador frente a las presiones y exigencias de sus actividades laborales, a situaciones específicas que exceden su capacidad de afrontamiento; provocando un desequilibrio en el trabajador el cual puede decaer ante ciertos efectos que surgen de las mismas exigencias del entorno laboral tales como la despersonalización, sobrecarga laboral, entre otros.

Hay que mencionar a demás, la importancia que tiene el recurso humano dentro de la organización ya que este al ser el recurso más valioso se le debe brindar herramientas que contribuyan a la construcción de un ambiente propicio para que desarrolle sus actividades responsablemente, con eficiencia, motivación y compromiso obteniendo así un excelente desempeño para lograr los objetivos y metas propuestos por la organización.

Es necesario mencionar que de acuerdo a la Primera Encuesta Nacional de Condiciones de Seguridad y Salud en el Trabajo realizada por el Ministerio de la Protección Social (MPS), teniendo en cuenta que se estableció una escala del 1 al 10 para su medición, considerando factores como la antigüedad y el sexo; en las mujeres se evidenciaron mayores proporciones en

los niveles de estrés más altos, es decir, en el rango de 7 a 10, mientras que en los hombres las mayores proporciones se encuentran en el nivel bajo, comprendido entre 1 y 3 (MSPS, 2007).

Además, el estrés se encuentra dentro de las patologías mentales con mayor reconocimiento por las Administradoras de Riesgos Laborales (ARL) con una incidencia del 14% en el año 2009, 9% en el año 2010, 11% en el año 2011 y 8% en el año 2012. Ubicándose así en el tercer lugar de las patologías con mayor reconocimiento, entre las que se encuentran ansiedad, depresión, trastorno de adaptación, trastorno afectivo y del comportamiento y trastorno de la personalidad. Si bien, es importante destacar que los casos de estrés no corresponden a una entidad patológica como tal pero algunas de las ARL y EPS (Empresas Promotoras de Salud) los han denominado como tal (MinTrabajo M. d., 2015).

En cuanto a la industria de lácteos, K. G (Comunicación personal, 16 de abril de 2019), profesional en el área de Talento Humano de la empresa, afirma que la problemática más frecuente que se presenta es la queja constante de los empleados los cuales se sienten descuidados por el área de talento humano ya que debido a sus extensas horas de trabajo son personas que se encuentran agotadas, por lo tanto, requieren de una atención más personalizada, es decir, que se les celebre los días especiales, como día del padre, cumpleaños, compartir meriendas con ellos, que además de lo laboral también se tengan en cuenta sus situaciones personales y se les escuche, todo esto con el objetivo de disminuir los niveles de estrés y mejorar el clima organizacional garantizando a los empleados un bienestar biopsicosocial, de manera que cumplan sus funciones y logren sus objetivos a cabalidad, motivados a contribuir al desarrollo organizacional.

Por el contrario, Gerencia General busca el bienestar de los empleados desde el ámbito financiero, otorgando créditos sin tasa de interés ya sea para vivienda, educación, y otros, buscando que los empleados gocen de una salud financiera.

Por otra parte, los conflictos interpersonales que afectan el clima organizacional dentro de la empresa se manejan internamente con los involucrados y el comité de convivencia laboral, también existe un sindicato conformado por los empleados el cual vela por los derechos de los trabajadores, expresando sus sugerencias, defienden sus ideales y gerencia siempre esta presta a escucharlos manteniendo una relación de cordialidad entre ambas partes.

1.2.1 Pregunta problema. ¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y el estrés laboral en los trabajadores de una industria de lácteos de la ciudad de Valledupar?

1.3 Objetivos

1.3.1 Objetivo general.

Determinar la relación entre el clima organizacional y el estrés laboral en los trabajadores de una industria de lácteos de la ciudad de Valledupar.

1.3.2 Objetivos específicos.

Describir el clima organizacional en los trabajadores de una industria de lácteos de la ciudad de Valledupar.

Identificar el nivel de estrés presente en los trabajadores de una industria de lácteos de la ciudad de Valledupar.

Comparar la relación entre las variables a través de datos sociodemográficos como sexo y edad de los trabajadores de una industria de lácteos de la ciudad de Valledupar.

1.4 Justificación

La importancia de un clima organizacional favorable, orienta a la empresa hacia sus objetivos y metas que tengan planteados, dado que motivando a sus empleados genera afinidad no solo entre los participantes de un equipo sino entre líderes y colaboradores; ya que un mal clima organizacional genera problemáticas, desmotivación, y un bajo desempeño laboral en sus trabajadores. (Montaño, 2017)

Esta investigación tuvo como finalidad establecer la relación existente entre las variables, clima organizacional y estrés laboral, es decir, de qué manera y en qué medida repercute un clima favorable o desfavorable en el desarrollo del estrés laboral en los trabajadores de una Industria de lácteos de la ciudad de Valledupar.

Así mismo, esta investigación permitió demostrar a la organización las afectaciones que puede presentar un trabajador que maneja niveles de estrés, tanto en el aspecto personal como en el laboral, ya que el trabajador debe sentirse a gusto en su entorno laboral porque cuando se está sometido a situaciones que generan estrés afectan su desempeño y por ende la calidad y funcionalidad en la organización, lo cual puede verse reflejado en el desarrollo organizacional.

A demás se debe resaltar que el individuo puede estar expuesto a situaciones de estrés fuera del ámbito laboral de las cuales la organización no se responsabiliza pero si es deber de la empresa proteger al empleado del estrés ocasionado por el cumplimiento de las actividades correspondientes al cargo que desempeña.

También es importante señalar la relevancia que tiene una buena gestión y organización del entorno laboral en cuanto a la prevención del estrés laboral la cual debe ser garantizada en

toda institución ya que estas deben promover estrategias que le permitan a los empleados afrontar las situaciones que supongan un factor de riesgo psicosocial.

Tal como lo plantea el Sistema General de Riesgos Laborales (SGRL) el cual ha establecido como principal estrategia la ejecución de diversas acciones preventivas en cuanto a la generación de hábitos, comportamientos seguros y saludables, actitudes beneficiosas en el desarrollo de todas las ocupaciones, favoreciendo de esta manera la calidad de vida de los trabajadores, el bienestar social a nivel general, la actividad productiva de la organización, el clima laboral, todo esto contribuyendo positivamente en la sostenibilidad del Sistema de Seguridad Social.

Igualmente, en los objetivos propuestos en el Plan Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo 2013-2021 (MinTrabajo M. d., 2014) se estipula el fortalecimiento de la promoción de la seguridad y salud en el trabajo y la prevención de riesgos laborales, “definir e implementar las actividades de promoción de la seguridad y la salud y prevención de riesgos en poblaciones laborales, formales, informales e independientes”, “definir criterios y lineamientos para el desarrollo de estrategias para la prevención de trastornos mentales y la promoción de la salud mental en entornos laborales, en desarrollo de la ley 1616 de 2013”

Con esta investigación se busca obtener resultados que puedan ser útiles y muy significativos para la empresa de lácteos, que le permita tomar decisiones en cuanto a las consecuencias que puede tener un mal clima organizacional y de igual forma, las repercusiones que puede tener el estrés laboral en el individuo y el desarrollo de sus tareas laborales.

Capítulo II: Marco referencial

2.1 Antecedentes

Haciendo una revisión de investigaciones realizadas internacionalmente, se encuentra una investigación desarrollada por Miño, (2012) en Santiago de Chile, titulada Clima organizacional y estrés asistencial (Burnout), con una muestra de 200 docentes de enseñanza media y una metodología cuantitativa, con diseño no experimental transaccional correlacional. Se aplicó, el cuestionario de clima organizacional para instituciones educativas de Morales, Manzi y Justiniano (1984) y el cuestionario de Burnout para el profesorado de Moreno, Garrosa y González (1997).

Los resultados de esta investigación, demostraron que existen correlaciones significativas entre los elementos del Clima Organizacional y Burnout en docentes.

Otro estudio realizado por Ibarvo, Portillo, & Nuñez, (2017), titulado Estudio del Clima Organizacional y el nivel de Estrés de los trabajadores de los juzgados familiares tradicionales de la ciudad de chihuahua, este tiene como objetivo determinar la relación que existe entre el Clima Organizacional y el Estrés en los trabajadores de los juzgados familiares tradicionales de la ciudad de chihuahua, tiene un diseño metodológico de tipo mixto, con análisis de resultados cuantitativo y cualitativo; su enfoque es descriptivo correlacional, y un diseño transversal.

La muestra estuvo conformada por 198 trabajadores, los instrumentos utilizados en esta investigación fueron el Inventario de Burnout de Maslach (MBI) y una Escala de Likert adaptada al tipo de población utilizada el cual tiene como objetivo percibir el clima organizacional, los cuales arrojaron como resultado que a menor Clima Organizacional es mayor el nivel de Estrés de los trabajadores.

Por otra parte, en la ciudad de la Habana Cuba, tuvo lugar una investigación realizada por Arias, (2012), titulada Estrés laboral en trabajadores desde el enfoque de los sucesos vitales, tiene como objetivo identificar los sucesos vitales más frecuentes que se relacionan con el estrés en los trabajadores de una empresa de Arequipa.

La muestra fue de 100 trabajadores varones, entre ingenieros, administrativos y mecánicos, de edades entre 19 y 55 años. Se aplicó la Escala de Evaluación de Reajuste Social de Holmes y Rahe, la cual arrojó que los sucesos vitales más frecuentes que se relacionan con el estrés en la muestra de trabajadores, son primordialmente de tipo económico y laboral. Además se demostró que los ingenieros tienen un nivel de estrés más alto que los mecánicos y los administrativos.

En cuanto a estudios realizados a nivel nacional se encontró una investigación llevada a cabo por Posada, (2011) titulada la relación trabajo-estrés laboral en los colombianos la cual tiene como objetivo general establecer la relación existente entre el trabajo y el estrés laboral en los colombianos la cual arrojo que el estrés laboral, es uno de los principales problemas a los que se enfrentan en el mundo casi un 35% de los trabajadores, los estudios indican que entre 50% y 60% de las bajas laborales están relacionadas con el mismo. Ello representa un enorme costo, tanto en sufrimiento humano como en perjuicios económicos.

Otro estudio realizado por Moreno e Hidalgo, (2010) el cual se tituló relación entre el clima organizacional y el síndrome de burnout en empleados de una firma de vigilancia en una empresa carbonera de la guajira (Colombia), esta tiene como objetivo general describir la relación existente entre el Clima Organizacional (CO) y el Síndrome de Burnout (SB) en guardias de seguridad de una empresa colombiana productora de carbón, la metodología fue no experimental de tipo transversal.

La muestra estuvo conformada por 393 sujetos de los cuales solo dos individuos diligenciaron de manera incompleta los dos cuestionarios, por lo que la cifra válida se redujo a 391 personas. La presente investigación halló que no existe SB y el CO es bueno en la organización objeto del estudio. Estos resultados sugieren que un buen CO podría ser un factor protector para la aparición del SB en la organización, tal como lo sugieren otros estudios.

En otra investigación realizada por Alarcon, Gitierrez, & Valderrama, (2012) titulada Clima Organizacional y Estrés en empleados de una empresa de fabricación de muebles en la ciudad de Bogotá, la cual tiene como objetivo general identificar los acontecimientos del clima organizacional que propician estrés en empleados de una empresa de fabricación de muebles.

Esta investigación se llevó a cabo con 40 participantes que oscilaron entre 25 y 55 años de edad, los instrumentos utilizados fueron la Escala S de la prueba EAE (Escala de apreciación del estrés), la cual, tiene como función principal el estudio del Estrés en el ámbito laboral, los resultados arrojaron que el indicador de Centil se ubicó en 72% lo que refleja un alto nivel de Estrés entre los empleados de la organización. Logrando así el objetivo de la investigación la cual buscaba identificar los acontecimientos del clima organizacional que propician estrés.

Por otro lado, en cuanto a estudios locales, Jiménez, Olivella, Redondo y Acosta, (2015), realizaron un estudio analítico y descriptivo de corte transversal en el departamento del Cesar titulado Producción científica y síndrome de burnout en docentes de universidades públicas del departamento del Cesar, Colombia con el objetivo de analizar la producción científica y el síndrome de Burnout en docentes de Universidades Públicas del Departamento del Cesar-Colombia.

La muestra estuvo conformada por grupos de Investigadores registrados en el GrupLAC-Colciencias; así mismo, se utilizó el cuestionario PC-SB L15Jiménez, para la medición de las variables, lo que arrojó como resultado que los niveles latentes y significativos del síndrome de Burnout aumenta en los docentes, al desarrollar la producción científica en Universidades Publicas.

Se encontró otra investigación llevada a cabo por Latifian, (2016) denominada Examining the Effect of Organizational Climate on job Stress, la cual tuvo como objetivo determinar la relación entre Clima Organizacional y Estrés Laboral de los miembros de la facultad en la universidad Ferdowsi de Mashhad, la muestra estuvo conformada por 250 personas, y los instrumentos utilizados fueron el Cuestionario de Clima Organizacional estandarizado de Kolb, Rubin y McIntyre, y en cuanto a Estrés se utilizó el Cuestionario de Estrés Laboral de Iyancevich y Matteson.

Los resultados de la investigación arrojaron que existe una relación inversa significativa entre el Clima Organizacional y Estrés Laboral de los miembros de la facultad, además, existe una relación inversa significativa entre las variables del clima organizacional, como responsabilidad, recompensas de estándares, claridad de la organización, calidez y liderazgo de apoyo con Estrés Laboral.

2.2 Marco teórico

El clima organizacional y el estrés laboral, son términos que han sido introducidos en el campo laboral, y que actualmente son de gran importancia para las organizaciones, puesto que estas buscan constantemente un mejoramiento en la productividad de sus empleados, por tanto tienen en cuenta factores tanto internos como externos que puedan afectar la misma, claramente sin dejar de lado y tampoco restando importancia al recurso humano que es lo primordial.

Para ahondar en el tema, será necesario considerar los aportes y opiniones de algunos estudiosos de los temas en cuestión.

2.2.1 Clima organizacional. Las primeras fundamentaciones teóricas básicas acerca del clima organizacional tiene lugar en 1965 a partir de las aportaciones que hizo Lewin, quien consideraba que el comportamiento de un individuo no depende únicamente de sus características personales, es decir, motivación, satisfacción y actitudes particulares, sino que depende también de la manera en que la persona percibe su ambiente laboral y los componentes de la organización, la forma en que se desarrollan los procesos y la estructura organizacional. (Ramos, 2012)

Posteriormente, en 1987 el autor Brunet añade otro concepto al término de clima organizacional, en el que sustenta que son aquellas percepciones en el ambiente del trabajo, el cual estará determinado por los valores, las opiniones personales y actitudes que tenga el empleado en la organización, además de variables como la satisfacción y la productividad. (Ramos, 2012)

Existen diversos autores que han definido el clima organizacional de diferentes maneras, entre las cuales se puede extraer un concepto general que consiste en que el clima organizacional son todas esas 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.

De igual manera existen aportes de otros autores que conciben el clima organizacional desde otras perspectivas; el autor Stephen Robbins se refiere al Clima Organizacional como un ambiente que se compone de las instituciones y fuerzas externas que pueden influir en su desempeño.

Por otra parte, desde los diferentes enfoques que se tienen del concepto de clima organizacional, existe uno, que resalta porque ha mostrado mayor utilidad y es el que utiliza como elemento fundamental las percepciones que el empleado de la organización tiene acerca de las estructuras y procesos que ocurren en su medio laboral (Goncalvez, 2011).

La importancia que comprende esta teoría, se encuentra principalmente en el hecho de que el comportamiento de un trabajador no depende precisamente de los factores organizacionales que estén presente, sino más bien, parte de que dicho comportamiento es el resultado de las percepciones que tenga la persona de esos factores existentes.

Las respuestas y percepciones que comprende el clima organizacional, se originan básicamente de unos factores determinados; entre los que se encuentran los factores de liderazgo y prácticas de dirección, que abarca los tipos de supervisión de la organización, es decir, si es autoritaria o participativa. También están los factores que tienen que ver con el sistema formal y la estructura de la organización, es decir, relaciones de dependencia, sistema de comunicaciones, promociones, remuneraciones.

Por otro lado se encuentran esos factores que son consecuencia del comportamiento laboral, que se refieren más a los sistemas de la entrega de incentivos, el apoyo social que se brinda a los trabajadores, y la interacción con los demás miembros de la organización

Así mismo, el clima organizacional también tiene unas dimensiones que se desarrollarán a continuación.

2.2.1.1 Dimensiones del clima organizacional. El clima organizacional se compone de ciertas dimensiones las cuales no son más que un conjunto de características que influyen de una

u otra forma en el comportamiento de las personas y que a su vez pueden ser medidas (Sierra, 2012), dichas dimensiones son mencionadas a continuación:

2.2.1.1.1 Relaciones interpersonales. Según Toro 2001, citado por Arriola et al 2011, son todas esas interacciones que tienen lugar entre las personas, es decir, la habilidad que tienen para convivir con los demás en el mismo espacio, respetando su forma de ser y no dejando de lado la nuestra propia. Dicho lo anterior puede decirse que es esa atmósfera social que se percibe dentro de la organización, esa relación recíproca entre los compañeros involucrando la habilidad de comunicarse efectivamente, habilidad de escucha, cooperación y resolución de conflictos.

2.2.1.1.2 Estilo de dirección. Se percibe como esa actitud dirigente que toma un líder para realizar su trabajo y que le permite influir en su equipo de trabajo para guiarlo para alcanzar los objetivos propuestos por la organización. Se relaciona en gran medida, con la creatividad, experiencia, intuición y capacidad para la elección de determinadas estrategias que faciliten el cumplimiento de metas.

Cabe resaltar que existen ciertos factores como la edad, la personalidad, la ideología, la experiencia y el nivel cultural, los cuales influyen en el estilo de dirección de la persona que dirige.

2.2.1.1.3 Sentido de pertenencia. En este concepto, algunos autores coinciden en que la persona es la protagonista y que se relaciona estrechamente con el grado de satisfacción personal que siente el trabajador para con la organización. Por su lado, De Pontes (2011) se refiere al sentido de pertenencia como la apropiación que tiene el personal, ya sea de manera individual o colectiva de los diferentes aspectos organizacionales, tales como misión y visión, historia, valores institucionales, símbolos y el orgullo de sentir, hacer y ser que tienen los miembros de la organización (López, 2017).

2.2.1.1.4 Retribución. Este es un factor fundamental en el desempeño de toda empresa, esta es la que forma una relación entre los empleados y la organización y la que le permite a estos ver como se valoran sus esfuerzos y conocimientos. Es importante mencionar que la retribución puede ser un factor importante para aumentar la motivación de los empleados, estudios demuestran que entre más remunerados estén los empleados estos presentaran un rendimiento más amplio en cuanto a sus funciones, dan lo mejor de sí y se comprometen más con la organización.

2.2.1.1.5 Disponibilidad de recursos. Grado en el que los empleados de una organización tienen a su entera disposición los equipos requeridos para la realización de sus actividades así como el respaldo y apoyo de sus compañeros de trabajo independientemente que sean de otras áreas.

2.2.1.1.6 Estabilidad.

Esta dimensión hace referencia a la medida en que los miembros de una organización perciben en ella posibilidades de pertenencia de una manera clara y tienen la convicción de que las personas que aún se conservan en la empresa o a las que se despide, se hace con justo criterio, es decir, porque existen razones suficientes que conllevan a la toma de decisiones de esa índole.

2.2.1.1.7 Claridad y coherencia en la dirección. Esta dimensión se refiere a que tan clara es la visión que tiene la alta dirección en cuanto al futuro de la empresa, de igual manera si los objetivos y programas de cada una de las áreas de la empresa son coherentes con los criterios y políticas de la alta gerencia.

2.2.1.1.8 Valores colectivos. Hace referencia a los valores que promueven el desarrollo armónico de la organización, la finalidad de estos es que la persona los aplique de forma individual y en su entorno para que de esta manera contribuya al bienestar de los demás y no solo el bienestar propio, dentro de los cuales encontramos: el respeto, cooperación, responsabilidad, entre otros.

2.2.2 Estrés. El estrés ha sido definido de múltiples maneras y de diferentes áreas de estudio como la salud, la psicología, entre otras. Un aporte importante señala que el estrés es un estado que sobrepasa la capacidad de la persona de superarlo ya que produce enfermedades, angustias, etc. Este se da a nivel crónico y altera las funciones normales de las personas ya sea a nivel mental produciéndole agitación corporal además de ciertas tensiones las cuales le dificultan a la persona superar ciertas situaciones. (Naranjo, 2009).

Por otra parte, (Trucco, 2002), define el estrés como un conjunto de procesos y respuestas neuroendocrinas, inmunológicas, emocionales y conductuales ante situaciones que significan una demanda de adaptación mayor a lo habitual para el organismo, y/o son percibidas por el individuo como amenaza o peligro, ya sea para su integridad biológica o psicológica. La amenaza puede ser, por tanto, objetiva o subjetiva; aguda o crónica.

Existe una teoría basada en el estrés como interacción individuo ambiente la que sostiene que si bien es cierto que las condiciones ambientales pueden producir estrés en las personas, no se puede dejar de lado las características de estas, ya que lo que genera estrés en un sujeto puede que no sea motivo de estrés para otro.

Esta teoría se define en términos de transacciones o interacciones entre la persona y el ambiente que lo rodea haciendo énfasis en los estímulos estresores y las respuestas al estrés, y el riesgo de que esto puede atentar contra su bienestar (Lazarus & Folkman, 1986)

Una vez se presente un suceso la persona realiza una inspección la cual le indique si esta afecta de alguna u otra manera su bienestar, si esta no representa ninguna amenaza para ella es considerada irrelevante ya que no generara reacciones negativas, si es valorada como positiva la persona espera consecuencias positivas que le genere bienestar.

Si la persona percibe una situación como amenazante, estresante, esto implica para ella la activación de las estrategias de afrontamiento y de igual manera evalúa si puede hacer frente a la situación y superarla con éxito, los recursos de afrontamientos permite una mayor reacción al estrés (Fierro, 2016)

2.2.2.1 Tipos de estrés.

2.2.2.1.1 Eustrés. Es un tipo de estrés positivo, ya que le permite a la persona desarrollar su máximo potencial contando con una buena salud física y un bienestar mental, el eustrés se asocia con condiciones físicas y mentales óptimas y equilibradas. (Neidhardt, J. Weinstein, M. Conry, F., 1989)

2.2.2.1.2 Distrés. Es un tipo de estrés negativo, perjudicante o desagradable, el cual afecta la productividad del individuo debido a sobrecargas que no son asimilables para él, estas desencadenan desequilibrio físico y psicológico que pueden llevar al individuo a sufrir sensaciones desagradables, enfermedades psicosomáticas, envejecimiento acelerado entre otras complicaciones (Naranjo, 2009).

2.2.2.2 Estrés laboral. Según (Cano, 2002), se habla de estrés cuando se genera una discrepancia significativa entre las demandas del ambiente laboral y los recursos que posee la persona para encarar esas demandas, convirtiéndose el estrés laboral en ese factor que desencadena consecuencias tanto físicas como psicosociales en los sujetos, a su vez, el estrés

laboral puede ser crónico, cuando el individuo no se recupera por completo durante el periodo que labora o agudo cuando se trata de situaciones cortas que no suponen un problema de gran atención.

Por otra parte, (Martinez, 2004), define el estrés laboral como un desajuste entre las capacidades del individuo y las exigencias de su trabajo, que puede ser crónico, cuando la persona no puede recuperarse completamente durante el período laboral, o agudo, tratándose entonces de situaciones de corta duración.

Algunos autores han propuesto algunos modelos teóricos de estrés laboral, entre estos se encuentra el modelo demanda – control, propuesto por Karasek y Theorell en 1990, ellos sostienen que esas reacciones que se producen frente al estado de estrés, son el resultado de altas demandas laborales, ya sea exceso de carga laboral, trabajo mentalmente agotador y el poco margen de decisión que tiene el trabajador.

En ese orden de ideas, lo que los autores proponen como recomendación para disminuir los niveles de estrés en los trabajadores de una organización, sería disminuir esas demandas laborales descritas anteriormente o por otro lado aumentar el grado de control en la toma de decisiones (Forero & García., 2017)

Otro modelo propuesto para el estudio y comprensión del estrés laboral es el de desequilibrio esfuerzo – recompensa, aportado por Siegrist en 1996, el cual se basa principalmente en el rol que desempeña el trabajador dentro de la organización, la importancia del trabajo retribuido en cuanto a la seguridad, salario y estima que se le brinda al empleado en la empresa y la génesis del estrés en el contexto laboral. (Forero & García., 2017)

Este modelo permite realizar un análisis general, de manera global de los factores que influyen en la persona en su medio laboral, ya que se enfoca no solamente en factores psicológicos sino que también abarca los factores biológicos y sociales.

En el estrés que se presenta en el contexto organizacional, se pueden identificar un conjunto de situaciones o factores que pueden ser generales o específicos que actúan aislados o en conjunto como agentes estresores. Cabe resaltar que las consecuencias del estrés laboral no solo se limita al entorno de la organización, sino que también tiene repercusión en la vida personal y familiar del empleado. Dentro de las fuentes típicas del estrés según (Martinez, 2004), encontramos:

Las condiciones físicas del trabajo, como el espacio físico, la luminosidad, la pureza del aire, el ruido, el mobiliario, maquinas e instrumentos de trabajo, la temperatura, etc. Estos elementos componen uno de los aspectos más evidentes a la hora de evaluar el estrés. Las medidas preventivas y las inspecciones hacen parte de indicadores que permiten conocer el grado de salubridad del empleado y el grado de peligrosidad al que está expuesto dentro de la organización.

La distribución temporal del trabajo, la duración de estos, la distribución a lo largo del horario laboral, el trabajo por turnos, turnos nocturnos, la velocidad en la que terminan, son factores que desencadenan estrés en los empleados. Los factores que componen la personalidad de los empleados desempeñan un papel fundamental, ya que hay individuos que prefieren trabajar con un número elevado de trabajos y con límites de tiempo ajustados.

La demanda o carga de trabajo, la sobre carga representa una de las fuentes más frecuentes de estrés, este puede darse por cantidad de trabajos o por la calidad con la que estos

deben ser elaborados. Se pueden presentar dos tipos de sobrecarga laboral puede ser la cuantitativa que representa para el empleado estrés porque no poder cumplir con dicha cantidad en un periodo de tiempo, y la sobrecarga cualitativa, esta es más subjetiva a la hora de evaluar e implica juicios de valor, también está relacionada con las necesidades de formación y habilidades para ejecutar tareas.

Se encuentran otras fuentes de estrés que están relacionadas con la falta de información proporcionada al empleado en cuanto a las tareas que debe desarrollar, que se espera de él y cuál es su rol dentro de la organización.

2.2.2.3 Dimensiones. El estrés presenta una serie de dimensiones las cuales se resumen fundamentalmente en cuatro grupos de síntomas que se describen a continuación:

2.2.2.3.1 Síntomas fisiológicos.

Palpitaciones cardiacas Por lo general, como efecto del estrés se presenta un aumento temporal en el ritmo cardiaco aun en reposo producto de la reacción química del cuerpo, provocando un estado de alerta permanente a nivel mental y de igual forma sucede con el cuerpo, que se prepara para afrontar cualquier peligro.

Perturbaciones en el sueño: El estrés suele mantener al cuerpo en un constante estado de alerta, lo que dificulta la posibilidad de conciliar el sueño o puede presentarse que por el contrario, mantenga a la persona en un estado de somnolencia.

Cambios físicos: Tensión muscular generalmente, cefalea, respiración agitada, disfunción sexual, sudoración excesiva, manos frías.

Riesgo de enfermedades: Debido al agotamiento producto del estrés que se da de manera prolongada, el cuerpo puede ser propenso a enfermedades, ya que el estrés debilita el sistema

immunitario, permitiendo el fácil acceso de enfermedades al cuerpo del individuo el cual se vuelve frágil.

Problemas en la alimentación: Esta es otra de las consecuencias que sufren las personas que experimentan niveles de estrés, enfrentándose con frecuencia a calambres intestinales, náuseas, dificultad para tragar, sequedad en la boca, sensibilidad estomacal, diarrea o estreñimiento, lo que conlleva a la ingestión de bajas cantidades de comida puesto que comer se convierte en algo poco agradable llegando a afectar la digestión ya que en algunos casos no se puede digerir los alimentos que se ingieren o contrario a la ausencia de apetito, se puede presentar la ingesta compulsiva de alimentos.

Cansancio: Las personas que padecen de estrés, se encuentran en un estado de cansancio permanente dando lugar a un agotamiento físico y mental, lo que implica la necesidad de descansar más de lo habitual pero que se dificulta ya que las posibilidades de conciliar el sueño en personas que sufren estrés son bajas, casi nulas.

2.2.2.3.2 Síntomas de comportamiento social. En esta dimensión del estrés, se hace referencia a todos esos síntomas que repercuten en el comportamiento social del individuo, no solo con sus compañeros de trabajo sino con las demás áreas de ajuste.

Algunos síntomas del estrés, dentro de la dimensión de comportamiento social son el consumo de sustancias como el alcohol, tabaco y otras sustancias psicoactivas; aislamiento social, agresividad. En cuanto a comportamientos propiamente del contexto laboral se encuentra la adopción de posturas desafiantes y/o defensivas con sus superiores y compañeros de trabajo; impuntualidad, evitación del trabajo, falta de compromiso en el trabajo, ausentismo laboral e incluso el abandono de la profesión.

2.2.2.3.3 Síntomas intelectuales y laborales.

Dificultades en la concentración: Debido a que se está pensando constantemente en el estrés que se padece, se reduce la capacidad de focalizar eficazmente la atención en la actividad que se está realizando en el momento, es decir, atender y centrarse en el estímulo que realmente merece ser atendido, además de la incapacidad para bloquear los estímulos distractores ya sean externos, como ruidos, situaciones ajenas a nosotros o internos como los pensamientos propios.

Alteraciones de la memoria: Por lo general, los síntomas del estrés, implican una elevada producción de cortisol en las personas que lo padecen, generando además una sobrecarga a nivel cerebral, es decir, en ciertas regiones del cerebro, lo que provoca que la receptividad se limite y que cuando se quiera recurrir a la memoria, esta posiblemente no responda.

Baja capacidad en la toma de decisiones: La persona que sufre de estrés, no se siente capaz de tomar decisiones importantes y cuando debe hacerlo, se encuentra en una actitud de indecisión y duda sobre cuál sería la mejor elección que podría hacer.

En la dimensión de síntomas intelectuales y laborales, también se puede presentar que las personas experimenten sensación de fracaso, sensación de que una situación específica los supere, pensamientos repetitivos, cometer errores con más frecuencia y lentitud en el desarrollo del pensamiento lógico.

2.2.2.3.4 Síntomas emocionales.

Cambios de humor: Por lo general el humor se ve afectado por momentos de tensión provocados por los niveles de estrés dando lugar a:

1. Irritabilidad: Hace referencia a cuando un individuo identifica un cambio negativo en el medio ambiente y reacciona ante dicha alteración, lo que lo lleva a no mantener la calma y reaccionar amablemente.
2. Llanto: Se presenta cuando las personas sufren estados de estrés muy elevados que los lleva a sentirse muy agotados, por lo que lloran con frecuencia y puede ocurrir que esto les provoque una depresión.
3. Baja autoestima: Cuando se padece el estrés es muy común que las personas manejen una autoestima baja, debido a que en esos momentos se sienten incapaces de hacer frente a la carga laboral, lo que lo lleva a sentir frustraciones las cuales van acumulando hasta el punto que no puede mantener la calma, lo cual puede afectar el clima organizacional porque la persona puede tener discusiones frecuentes con los compañeros de trabajo.

(Dorrey, 2012)

Estado de nerviosismo: Es un estado de agitación que lleva a las personas a reducir o perder la calma, este se puede dar ante un suceso que sea poco común o desconocido para las personas.

Inquietud: Es un estado interno de preocupación que no le permite a la persona relajarse, este estímulo está asociado a la ansiedad y produce una intranquilidad anímica, lo cual puede producirle al empleado dificultades para concentrarse en el trabajo, por lo que estos conflictos internos le roban gran parte de su energía mental.

2.3 Marco conceptual

La organización es una estructura de naturaleza social que existe como medio de servicio para el talento humano, esta puede tener como propósitos aspectos económicos, sociales o políticos. La estructura de la organización comprende departamentos con objetivos y fines específicos los cuales contribuyen a la finalidad mayor a la que está dirigida la organización.

Hablar de organización hace referencia a un grupo de personas que tienen una jerarquía determinada y unas funciones específicas establecidas las cuales deben estar enfocadas a la producción de bienes o servicios.

Cabe mencionar que dentro de la organización las personas interactúan, por lo que establecen relaciones interpersonales con los demás individuos de la empresa, por lo tanto, el ambiente laboral debe ser favorable para que todos los empleados desarrollen sus actividades en un ambiente óptimo, lo cual fue definido como clima organizacional.

Por lo tanto, se puede afirmar según Alles (2013) que las experiencias vivenciales que cada trabajador tiene en su entorno laboral, son las que definen las percepciones de los componentes organizacionales (Chiang, Heredia, & Santamaría., 2017)

Para que, el clima organizacional de la empresa sea favorable se deben tener en cuenta las políticas y todo lo que conforma la estructura de la organización dentro de la cual encontramos la cultura organizacional definida como un conjunto de percepciones, sentimientos, actitudes, hábitos, creencias, valores, tradiciones y formas de interacción dentro y entre los grupos existentes de todas las organizaciones. La cultura organizacional se considera un factor determinante para el éxito de la organización, ya que esta conduce a la empresa a conseguir los objetivos propuestos; de igual manera es una guía para todas las personas que conforman la organización la cual permite mejorar el funcionamiento y esto se verá reflejado en los resultados obtenidos (Marcos L. A., 2012)

Dicho lo anterior podría decirse que es un compuesto que integra valores corporativos y creencias propias de la organización que se manifiestan en diferentes aspectos de la empresa, tales como la estructura, los símbolos y el lenguaje organizacional.

Dentro de la cultura organizacional cabe destacar la importancia que tienen los empleados ya que estos son la razón de ser de la empresa, porque son los que contribuyen a que esta, alcance alta eficacia por eso es importante brindarle bienestar y motivación para que de esta manera cumplan con sus deberes responsablemente y en el tiempo estipulado, otro aspecto importante es la percepción que tiene el empleado respecto a la empresa y al lugar que ocupa puesto que si se siente satisfecho de sus labores muy seguramente tendrá control de su vida laboral y probablemente estará más motivado a sobresalir dentro de la estructura organizacional.

Dentro de la organización es importante que se trabaje en la prevención de las situaciones que pongan en riesgo a los empleados en la actualidad podemos ver que una de las situaciones más comunes es el estrés, el cual este puede tener diferentes perspectivas y se reconoce como esas reacciones que experimenta el organismo frente a dificultades o exigencias que se presentan en el medio, el desequilibrio existente entre esas mismas exigencias y la manera en que se enfrenta y se les da solución (Forero & García., 2017)

El estrés puede afectar a los empleados ya sea a nivel físico, emocional, cognitivo, entre otros, lo cual sería un efecto negativo en la persona ya que no le permitiría realizar sus funciones cotidianas de una manera óptima, este puede presentarse por lo que se conoce como estresor el cual es un desencadenante de estrés-factor de estrés, que describe todas las cargas o exigencias externas que provocan una reacción de estrés (Marcos L. , 2016).

Estos estresores no afectan a todas las personas de la misma manera, ya que todas las personas viven en situaciones diferentes y asimilan las situaciones de acuerdo a su estilo de vida.

Un factor que representa estrés en las personas es su trabajo, este es denominado estrés laboral, el cual supone una interacción entre el sujeto y su ambiente laboral. Por lo general, hay algo que ocurre en su ambiente de trabajo que resulta ser un obstáculo, una exigencia de

comportamiento y una respuesta. Existe estrés laboral cuando una situación producida en el entorno de trabajo es percibida como una demanda que amenaza con exceder las capacidades y recursos que posee la persona para superarla. (Freudenberger, 2012).

Por otro lado, cabe resaltar que el estrés laboral puede ser positivo o negativo (Kung, 2014). El estrés positivo es el que lleva a que el empleado presente una respuesta adaptativa a las exigencias del medio, lo que no afecta la salud integral del sujeto, por el contrario, el estrés negativo representa desadaptación para el empleado y se puede prolongar en el tiempo provocando problemas en la salud del empleado provocando síntomas como: insomnio, ansiedad, taquicardia, depresión, entre otros problemas que representan un riesgo para la integridad del sujeto.

Capítulo III: Metodología

3.1 Tipo de investigación

Esta investigación es de tipo cuantitativa ya que se caracteriza por ser secuencial y probatorio, en este tipo de estudios cada etapa va precedida de la otra debido a que no se puede evitar ninguno de sus pasos y el orden es riguroso. Se parte de una idea que una vez delimitada, se derivan objetivos y preguntas de investigación, se hace una revisión exhaustiva de la literatura y se construye un marco o una perspectiva teórica. (Muñoz, 2015)

De las preguntas de investigación se establecen hipótesis y determinan cuáles serán las variables a analizar; se traza un plan para probarlas (diseño); se miden las variables en un determinado contexto; se analizan las mediciones obtenidas utilizando métodos estadísticos, y se extrae una serie de conclusiones respecto de la o las hipótesis. (Hernandez, Fernandez, & Baptista, 2014)

Es de corte transversal con un diseño no experimental, por lo que se recogen los datos en un momento único y no experimental la cual se realiza sin manipular variables. Es decir, es investigación donde no se ha variar intencionalmente las variables independientes. Lo que se realiza en esta es observar y analizar fenómenos tal y como se dan en su contexto natural, para después analizarlos.

Además esta investigación tiene un alcance correlacional ya que tiene la finalidad de conocer la relación o grado de asociación existente entre dos o más variables, conceptos o categorías en un contexto o una muestra en particular, por lo general las investigaciones involucran dos variables pero se pueden presentar investigaciones con tres y hasta cuatros variables (Hernandez, Fernandez, & Baptista, 2014); en este caso, se pretende determinar la relación entre las variables clima organizacional y estrés laboral.

3.2 Población y muestra

3.2.1 Población. La población objeto de estudio está constituida por todos empleados de una industria de lácteos de la ciudad de Valledupar, Cesar.

3.2.2 Muestra. Los trabajadores de la industria de lácteos son 411 en total a nivel nacional, pero la sede en Valledupar tiene 150 trabajadores, de los cuales se tomará una muestra del 40% con un muestreo por oportunidad, es decir, 60 sujetos voluntarios para la aplicación de los instrumentos que permitirán la recogida de información.

3.3 Técnicas e instrumentos para la recolección de datos.

Con el fin de llevar a cabo esta investigación fue necesario solicitar un permiso que permitiera el ingreso a la industria de lácteos, para interactuar con los empleados y poder adquirir información de los procesos que se desarrollan al interior de esta. Posteriormente se socializó a

los directivos el objetivo del proyecto a realizar y la dinámica que se emplearía para ejecutar la investigación.

Luego, se presentó un cronograma en el cual se especificaba las fechas de las respectivas visitas que se realizarían a la empresa. El siguiente paso fue la entrega de la carta donde constaba que se autorizaba el permiso para la aplicación de los instrumentos: Escala de Clima Organizacional (EDCO) y un cuestionario de estrés los cuales serían calificados, tabulados, para finalmente realizar el respectivo análisis de estos y así poder establecer los resultados y determinar si existe o no relación entre las variables.

3.3.1 Técnicas e Instrumentos.

Las técnicas de recolección de datos son las distintas herramientas con las que cuenta el investigador para obtener la información que le permitirá el desarrollo de su estudio; Los instrumentos son aquellos medios materiales que son empleados para la recolección y almacenamiento de la información. (Castillo, 2017).

Por tanto, para la obtención y recopilación de los datos necesarios de este estudio de tipo cuantitativo-transversal, se utilizarán dos instrumentos, el primero, es el Cuestionario para la evaluación de estrés, el cual está diseñado para la evaluación de síntomas que puedan revelar la presencia de reacciones de estrés en las personas, estos síntomas están distribuidos en cuatro categorías principales como se presenta en la tabla 1.

Tabla 1

Distribución de ítems por categoría

CATEGORIAS	NUMERO DE ITEMS
Síntomas fisiológicos.	8
Síntomas de comportamiento social.	4

Síntomas intelectuales y laborales.	10
Síntomas psicoemocionales.	9
TOTAL	31

Fuente: Tomado de Cuestionario para la evaluación del estrés.

Este cuestionario, tiene una escala de respuesta tipo Likert en la que el participante selecciona con una X una única opción, que corresponda a la concurrencia que ha tenido el síntoma presentado en el ítem en los últimos tres meses.

SIEMPRE	CASI SIEMPRE	A VECES	NUNCA
---------	--------------	---------	-------

Con respecto a la aplicación del instrumento, la modalidad utilizada fue la autoaplicación en la que se entregó el cuestionario a cada participante y ellos mismos van marcando las respuestas que consideren adecuadas a su criterio.

El proceso de calificación tiene una secuencia de 5 pasos que se presenta en la figura 1.

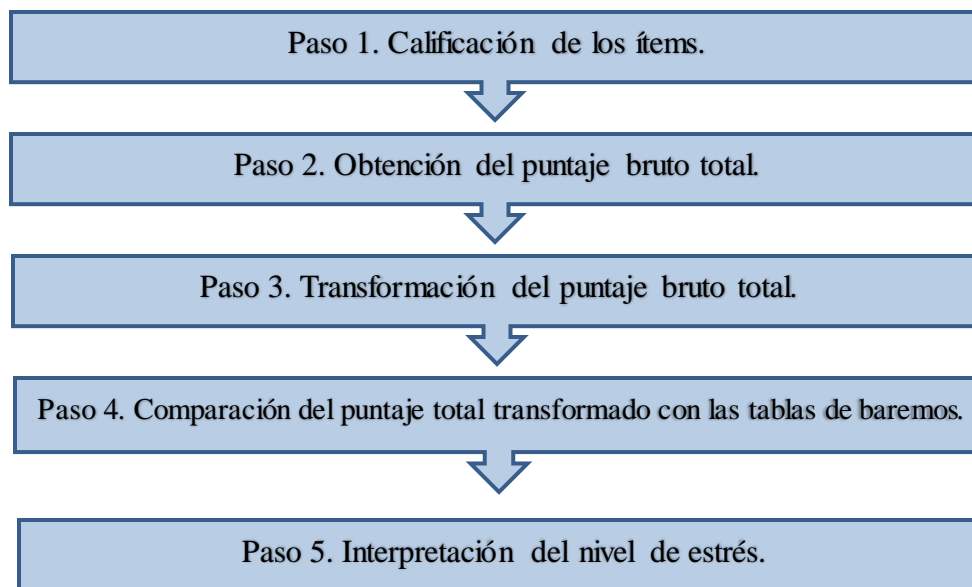


Figura 1. Proceso de calificación del cuestionario para la evaluación del estrés. Fuente: Tomado de Cuestionario para la evaluación del estrés.

Paso 1. Calificación de los ítems.

Cada ítem debe ser calificado asignándole un valor que oscila entre 0 y 9, números enteros, teniendo en cuenta que a mayor puntuación del ítem es porque el síntoma ocurre con más frecuencia; estos puntajes que se asignan a cada ítem permiten calcular el puntaje bruto, cumpliendo el paso 2.

En la Tabla 2 se especifica los valores que corresponden a cada ítem, dependiendo de la opción de respuesta de la escala escogida por el participante.

Tabla 2

Calificación de las opciones de respuesta de los ítems.

Ítems	Calificación de las opciones de respuesta			
	Siempre	Casi siempre	A veces	Nunca
1, 2, 3, 9, 13, 14, 15, 23 y 24	9	6	3	0
4, 5, 6, 10, 11, 16, 17, 18, 19, 25, 26, 27 y 28	6	4	2	0
7, 8, 12, 20, 21, 22, 29, 30 y 31	3	2	1	0

Fuente: Tomado de Cuestionario para la evaluación del estrés.

Paso 2. Obtención del puntaje bruto total.

El puntaje bruto es la sumatoria resultante de los subtotales, promedios ponderados que se procesan por categoría, ver Tabla 3.

Tabla 3

Distribución de síntomas en el cuestionario, para obtención de subtotales.

Categoría	Ítems	Proceso
Síntomas Fisiológicos	1-8	Se obtiene el promedio de estos ítems y se multiplica * 4
Síntomas de comportamiento social	9-12	Se obtiene el promedio de estos ítems y se multiplica * 3
Síntomas intelectuales y laborales.	13-22	Se obtiene el promedio de estos ítems y se multiplica * 2
Síntomas psicoemocionales	23-31	Se obtiene el promedio de estos ítems y este no se multiplica.

Fuente: Tomado de Cuestionario para la evaluación del estrés.

Paso 3. Transformación del puntaje bruto total.

Este paso consiste en realizar una transformación lineal del puntaje bruto total en una escala de puntajes desde 0 a 100 y para ello se utiliza la siguiente fórmula:

$$\text{Puntaje transformado} = \frac{\text{puntaje bruto total}}{61,16} \times 100$$

Paso 4. Comparación del puntaje total transformado con las tablas de baremos.

En este paso se comparan los puntajes transformados con las tablas de baremos, indicando así el nivel de estrés que representa el puntaje transformado ubicado en los rangos establecidos en la tabla.

Tabla 4

Baremos

<i>Nivel de síntoma de estrés</i>	<i>Puntaje total transformado</i>	
	<i>Jefes, profesionales y técnicos</i>	<i>Auxiliares y operarios</i>
Muy bajo	0,0 a 7,8	0,0 a 6,5
Bajo	7,9 a 12,6	6,6 a 11,8
Medio	12,7 a 17,7	11,9 a 17,0
Alto	17,8 a 25,0	17,1 a 23,4
Muy alto	25,1 a 100	23,5 a 100

Fuente: Tomado de Cuestionario para la evaluación del estrés.

Paso 5. Interpretación del nivel de estrés.

Una vez comparado el puntaje transformado con los baremos correspondientes, se identifica el nivel de estrés que representa.

Cada nivel de establecido en el cuestionario posee características e interpretaciones particulares descritas a continuación:

Muy Bajo La presencia de síntomas de estrés, es muy baja o casi nula, por lo que no amerita intervenciones sino el desarrollo de programas de promoción de salud.

Bajo Los síntomas que indican niveles de estrés, aquí tienen una baja frecuencia, por lo tanto, no representa un alto riesgo para la salud en general, pero se considera pertinente desarrollar acciones de prevención, a fin de que no aumente la presencia de síntomas de estrés.

Medio Esto representa una respuesta de estrés moderada, ya que los síntomas se presentan con mayor frecuencia, indicando así un mayor riesgo en la presencia de efectos perjudiciales para la salud por lo que se deben identificar los factores de riesgo psicosocial intra y extralaboral; para determinar qué tipo de intervención se debe brindar.

Alto La presencia de los síntomas y su frecuencia es significativa, lo que representa un nivel de estrés alto en la persona, en cuanto a los síntomas críticos, se requiere de una intervención en el marco del sistema de vigilancia epidemiológica y así mismo identificar los factores de riesgo psicosocial dentro y fuera del ámbito laboral que puedan estar influyendo en la ocurrencia de dichos síntomas, los efectos causados en el trabajador.

Muy Alto Esto indica una respuesta de estrés severa y perjudicial para la salud por lo cual se debe brindar intervención inmediata de igual manera se deben identificar esos factores que pueden estar relacionado con la presencia y ocurrencia de los síntomas que está experimentando la persona.

Por otra parte, en cuanto a la medición de la variable clima organizacional, se utilizará la Escala de clima organizacional (EDCO) la cual se diseñó con el propósito de identificar un parámetro a nivel general sobre las percepciones que tienen los individuos dentro de la

organización, además de proporcionar información sobre aquellos procesos que pueden determinar los diferentes comportamientos organizacionales.

Este instrumento consta de 40 ítems distribuidos en ocho categorías o subescalas, las cuales valoran características propias, específicas del clima organizacional. Ver Tabla 5

Tabla 5

Distribución de ítems por categorías

CATEGORIA	ITEMS
Relaciones interpersonales	5
Estilo de dirección	5
Sentido de pertenencia	5
Retribución	5
Disponibilidad de recursos	5
Estabilidad	5
Claridad y coherencia en la dirección	5
Valores corporativos	5
Total	40

Fuente: Creación propia

Las respuestas que los sujetos pueden entregar ante cada ítem se encuentran en una escala valorativa tipo Likert, las opciones son: Siempre, Casi siempre, Algunas veces, Muy pocas veces y Nunca. Los puntajes para los ítems implican una alta o baja frecuencia, de acuerdo a como se percibe el clima organizacional. Así mismo, los ítems de esta escala se dividen en dos grupos, positivos y negativos, los cuales se describen a continuación.

Tabla 6

Calificación de ítems positivos y negativos

Ítems	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca
Positivos	5	4	3	2	1
Negativos	1	2	3	4	5

Fuente: Creación propia.

Los ítems positivos son: 1, 2, 5, 6, 8, 11, 12, 13, 16, 17, 21, 22, 27, 30, 31, 32, 36, 37, 38, 40.

Los ítems negativos son: 3, 4, 7, 9, 10, 14, 15, 18, 19, 20, 23, 24, 25, 26, 28, 29, 33, 34, 35, 39.

La Escala de clima organizacional, permite una puntuación de alto, medio y bajo, estableciendo tres intervalos entre el puntaje mínimo que es 40 y el puntaje máximo 200. Dichos intervalos están establecidos de la siguiente manera:

Nivel alto	entre 148 y 200
Nivel medio	entre 94 y 147
Nivel bajo	Entre 40 y 93

Un puntaje alto representa una alta frecuencia que se relaciona con un buen clima organizacional, mientras que un puntaje bajo indica todo lo contrario, es decir, significa que existen problemas dentro de la organización.

3.4 Validez y confiabilidad.

La validez, en términos generales, se refiere al grado en que un instrumento mide realmente la variable que pretende medir. (Hernandez, Fernandez, & Baptista, 2014).

La validez del cuestionario para la evaluación del estrés, en su primera versión se determinó por el método de jueces. La segunda versión incluyó dos ejercicios de validación de contenido; cuyos resultados ratificaron que la validez que tiene el constructo del instrumento corresponde a 0,87. La consistencia a nivel interno de la segunda versión de este cuestionario, se estimó mediante el Alfa de Cronbach y tuvo un coeficiente de 0,889. Igualmente, en la tercera

versión de este instrumento, no se presentaron variaciones en los resultados de la segunda versión.

La confiabilidad de un instrumento de medición se refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo individuo u objeto produce resultados iguales. (Hernandez, Fernandez, & Baptista, 2014)

El instrumento para medir el estrés, es decir, el cuestionario para la evaluación del estrés presenta una confiabilidad de 0,851; siendo un resultado muy significativo y se obtuvo a través del método de test-retest.

Por otro lado, la Escala de Clima Organizacional (EDCO) fue sometida a comprobación mediante el Alfa de Cronbach, lo cual proporcionó un coeficiente de confiabilidad de 0,88 lo que permite evidenciar la confiabilidad con la cual cuenta el instrumento a utilizar para recolectar la información requerida para el presente estudio.

3.5 Método de análisis

El método de análisis que se utilizó en este estudio cuantitativo fue la tabulación de los resultados que arrojó la aplicación de los instrumentos, posteriormente dichos resultados se ingresaron en Microsoft Excel y luego en el software de análisis estadístico SPSS el cual permitirá establecer la relación entre las variables clima organizacional y estrés laboral.

El SPSS “Statistical Product and Service Solutions” es un grupo de herramientas que permite la sistematización de datos para un análisis estadístico

3.6 Recursos

3.6.1 Humanos. Los recursos humanos de este estudio lo constituyen los investigadores y las asesoras tanto temática como metodológica.

3.6.2 Institucionales. Para la realización de esta investigación, será necesario contar con la colaboración de la empresa, una industria que distribuye y comercializa derivados lácteos a nivel municipal, regional y nacional; ya que se trabajará con sus empleados en cuanto a la aplicación de los instrumentos, siendo ellos la población objetivo de este estudio.

Además la Universidad Popular del Cesar, también será otro de los recursos institucionales requeridos para este estudio, ya que será quien nos facilite la asignación de los asesores temático y metodológico.

3.6.3 Físicos. En este estudio, dentro de los recursos físicos será necesario la papelería de los instrumentos a aplicar, además de que será llevado a cabo dentro de las instalaciones de la industria de lácteos.

3.7 Presupuesto

A continuación se detallará los costes de los insumos que se requieren para llevar a cabo esta investigación.

Tabla 7

Recursos para la investigación.

Implementos	Costo X unidad \$	Cantidad	Valor total \$
Impresión escala de clima organizacional (EDCO)	\$200	60	\$ 12.000
Impresión cuestionario para la evaluación de estrés	\$100	60	\$6.000
Lapiceros	\$1000	30	\$30.000
Pasajes	\$6000	16	\$96000
Total			\$ 144.000

Fuente: Creación propia

3.8 Financiamiento

Propio de los investigadores.

Capítulo IV: Análisis de resultados

4. Resultados

4.1. Descripción de variables

En cuanto a la distribución de participantes por sexo, el 63% corresponde a hombres y 37% a mujeres (Figura 2). Por otro lado, el 40% de participantes tienen entre 18 y 27 años, seguido de un 38% de 28 a 40 años, 15% de 41 a 50 años y 7% con más de 50 años (Figura 3).

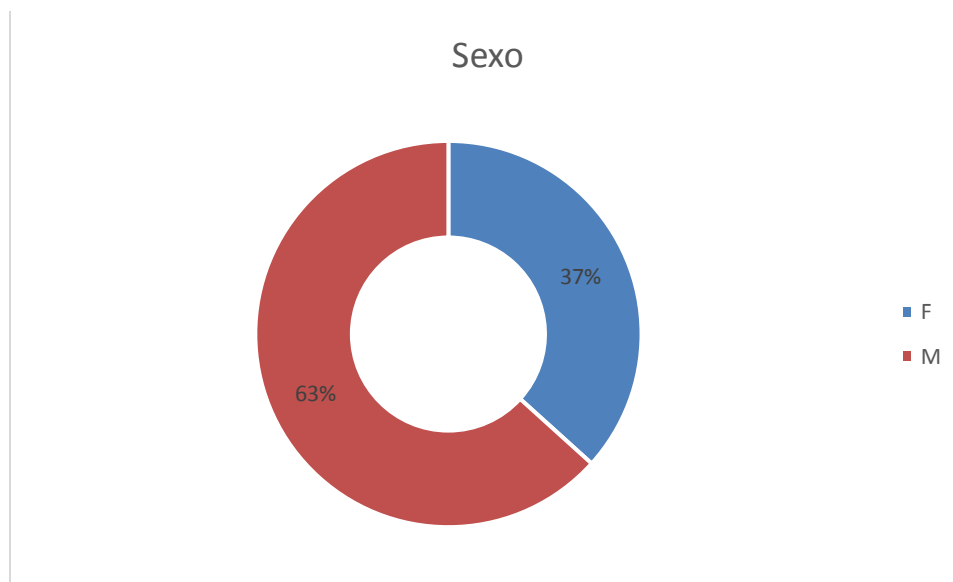


Figura 2. Distribución porcentual de participantes según sexo. Fuente: Datos propios de la investigación, n=60.

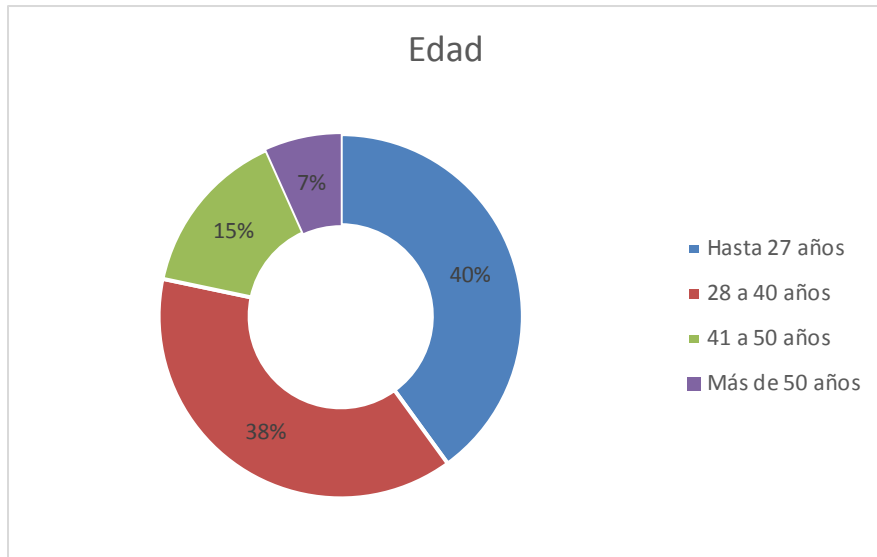


Figura 3. Distribución porcentual de participantes según edad. Fuente: Datos propios de la investigación, n=60.

En lo que respecta al clima organizacional, los resultados señalan un nivel óptimo, toda vez que el 70% tiene un nivel alto de percepción y el restante 30% un nivel promedio (Figura 4). Esta misma tendencia se evidenció en casi todas las dimensiones del clima. Por ejemplo, en relaciones interpersonales (Figura 5) y en estilos de dirección (Figura 6) la mayoría de participantes tienen una percepción saludable, 82% y 72% respectivamente; el restante porcentaje en ambos casos corresponde a la categoría por mejorar, que es intermedia.

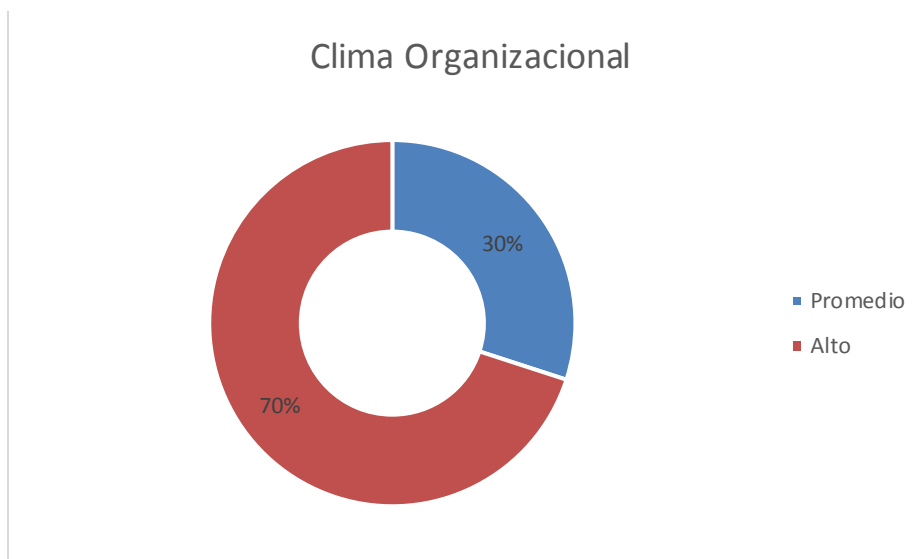


Figura 4. Distribución porcentual de participantes según percepción de clima organizacional.
Fuente: Datos propios de la investigación, n=60.

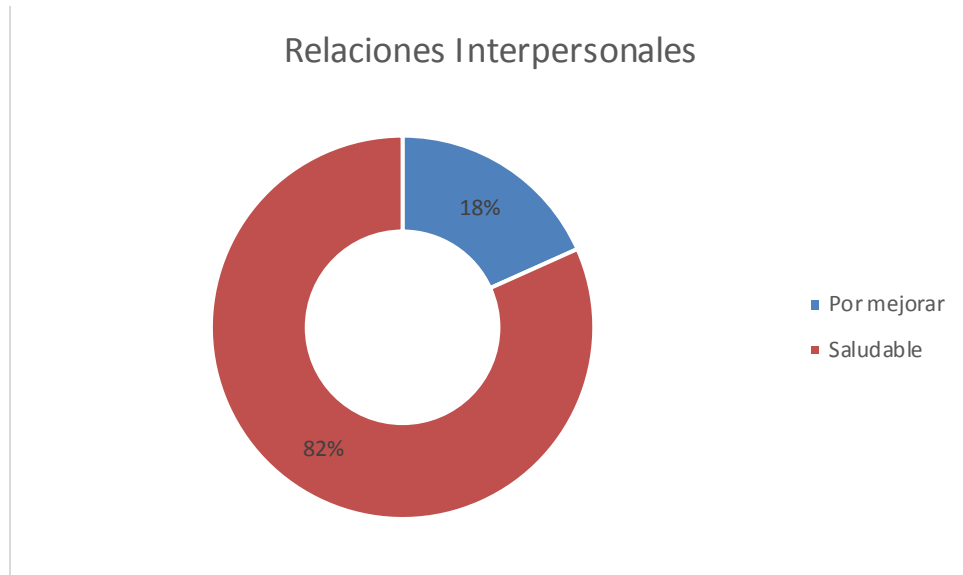


Figura 5. Distribución porcentual de participantes según percepción de relaciones interpersonales. Fuente: Datos propios de la investigación, n=60.

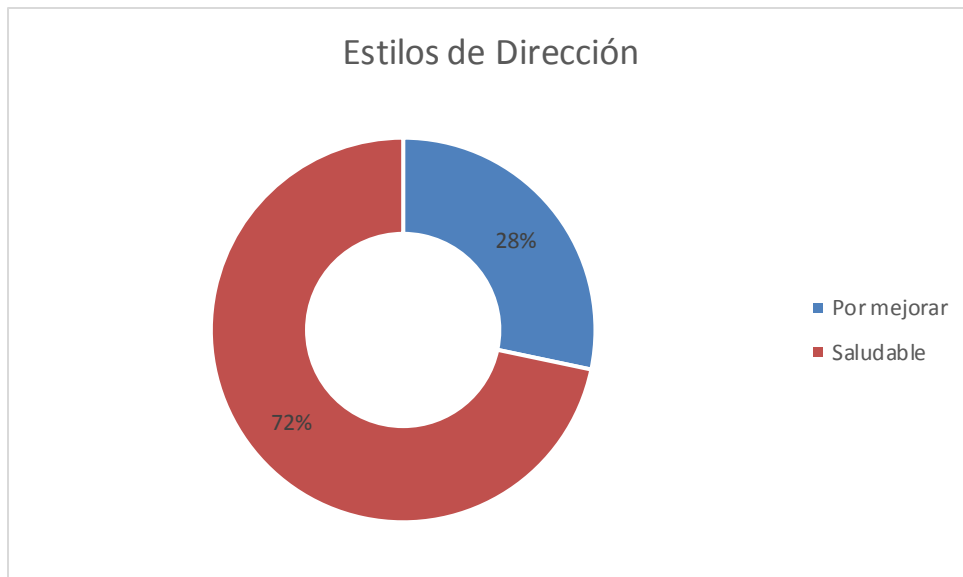


Figura 6. Distribución porcentual de participantes según percepción de estilos de dirección.
Fuente: Datos propios de la investigación, n=60.

Existen otras dimensiones del clima organizacional que alcanzan a tener un porcentaje muy bajo de participantes con una percepción no saludable. Por ejemplo, en Retribución (Figura 7) el nivel no saludable correspondió solo a 2%, estando el 62% en saludable y el resto en el nivel por mejorar. Algo similar ocurre en Claridad y coherencia (Figura 8), aunque en este caso el porcentaje del nivel por mejorar es más alto, llegando a 43%, dejando un 55% para el nivel saludable. En Sentido de pertenencia (Figura 9), un 3% está en el nivel no saludable, 35% en por mejorar y la mayoría en saludable.

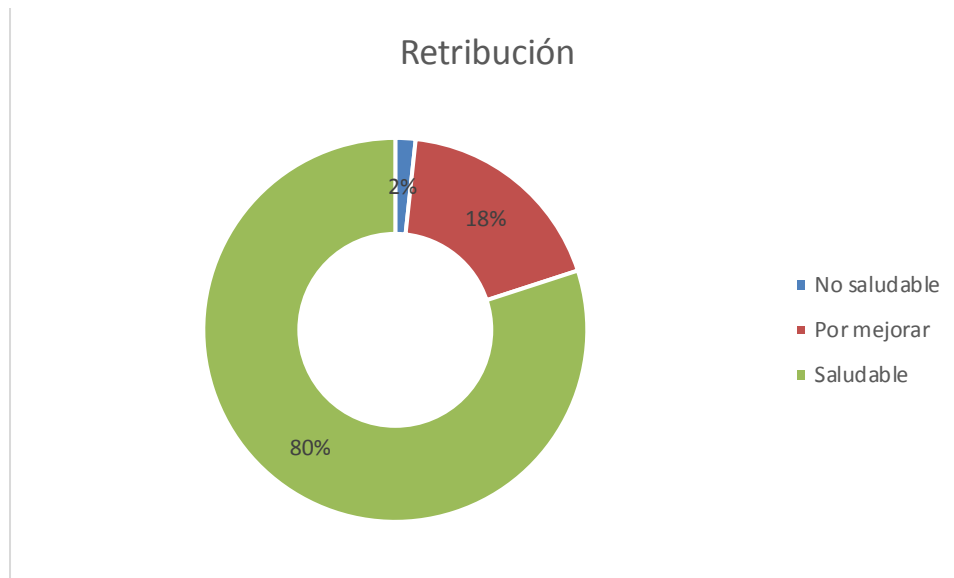


Figura 7. Distribución porcentual de participantes según percepción de Retribución. Fuente: Datos propios de la investigación, n=60.

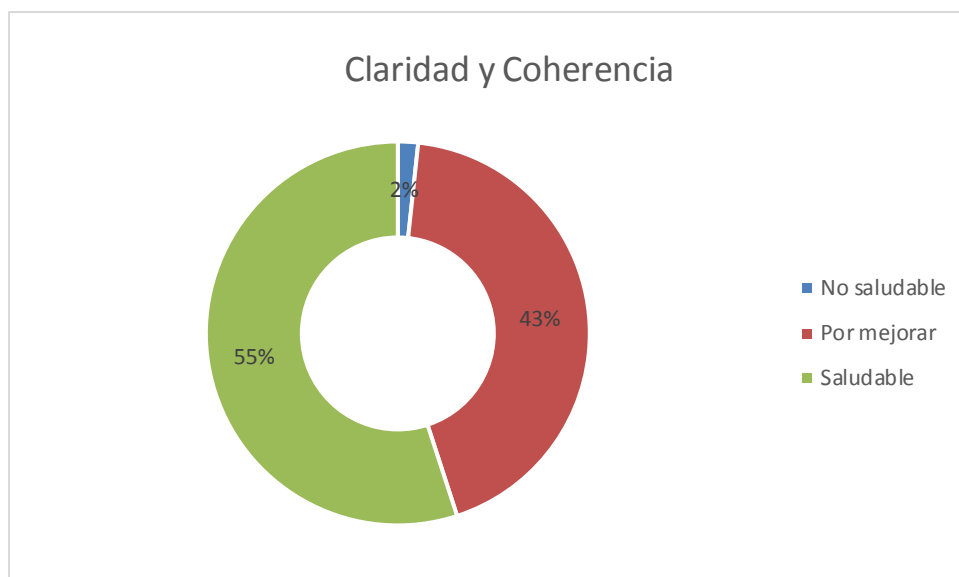


Figura 8. Distribución porcentual de participantes según percepción de Claridad y Coherencia.
Fuente: Datos propios de la investigación, n=60.

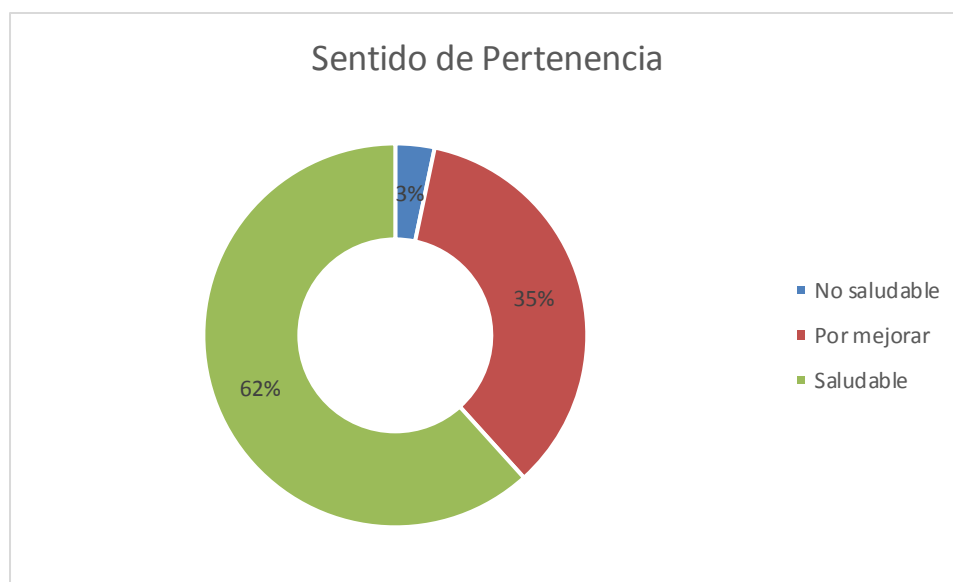


Figura 9. Distribución porcentual de participantes según percepción de Sentido de pertenencia.
Fuente: Datos propios de la investigación, n=60.

Las restantes dimensiones tienen unos porcentajes un poco más altos en la categoría no saludable, aunque nunca por encima de 12%. En Disponibilidad de recursos (Figura 10), un 7% está en dicha categoría, además de un 65% en saludable y un 28% en por mejorar. Por su parte, el 8% en Valores Colectivos (Figura 11) estuvo en la categoría por mejorar, 50% en saludable y

42% en por mejorar. Por último, Estabilidad (Figura 12) fue la dimensión con mayor porcentaje de no saludable, con 12%, 55% en saludable y el resto en por mejorar.

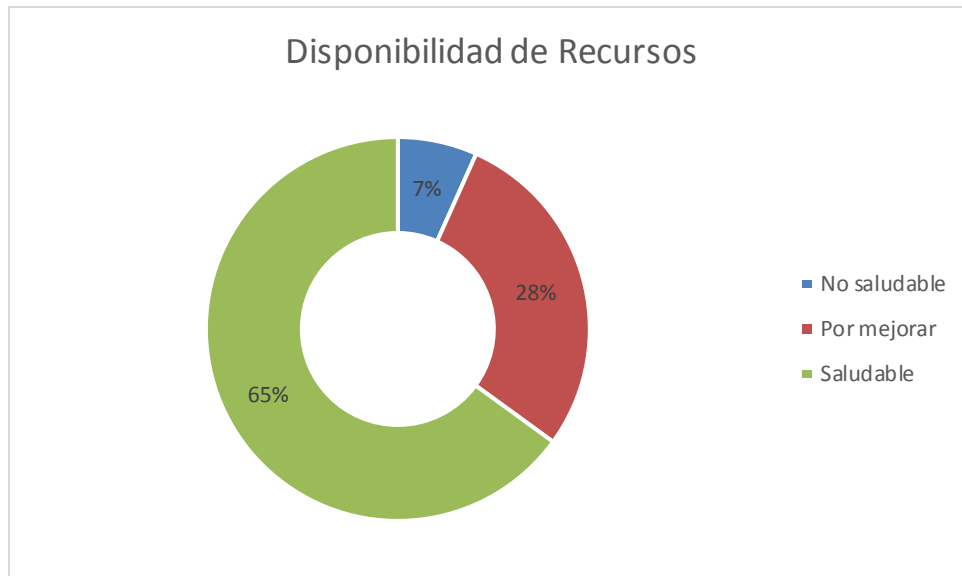


Figura 10. Distribución porcentual de participantes según percepción de Disponibilidad de recursos. Fuente: Datos propios de la investigación, n=60.

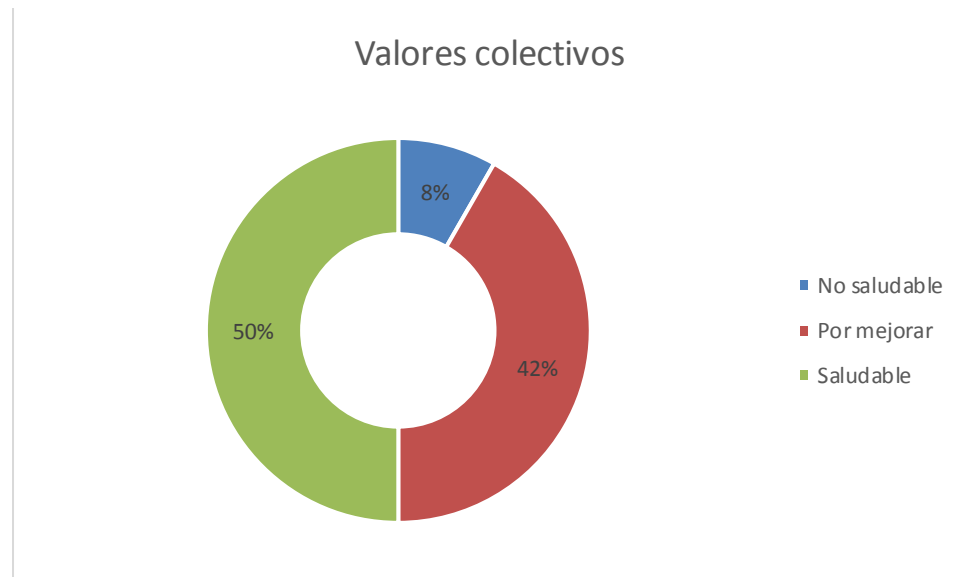


Figura 11. Distribución porcentual de participantes según percepción de Valores colectivos. Fuente: Datos propios de la investigación, n=60.

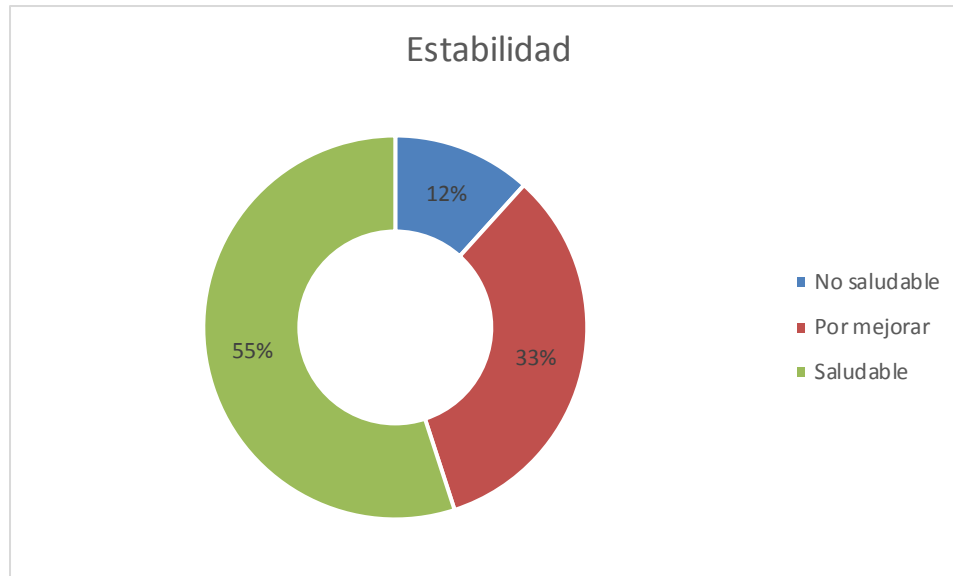


Figura 12. Distribución porcentual de participantes según percepción de Estabilidad. Fuente: Datos propios de la investigación, n=60.

Por último, respecto al estrés, la Figura 13 muestra que 1 de cada 4 trabajadores estuvieron en un nivel muy alto de estrés laboral, un 19% en nivel alto y un 18% en medio. Solamente el 38% está en un nivel bajo o muy bajo de riesgo.

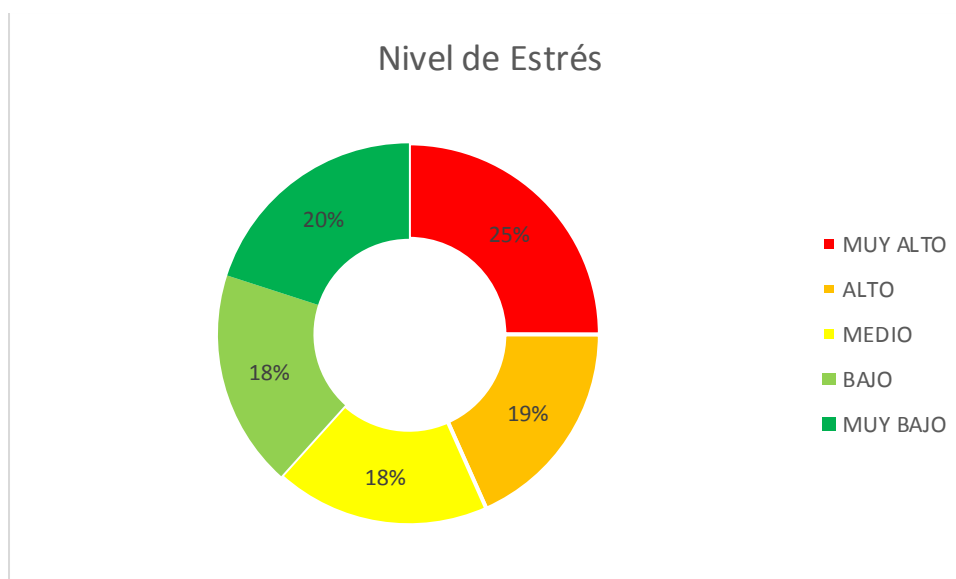


Figura 13. Distribución porcentual de participantes según Estrés Laboral. Fuente: Datos propios de la investigación, n=60.

4.2. Análisis de correlaciones

Para la escogencia del tipo de análisis a realizar entre correlaciones paramétrica o no paramétrica, se hizo primero un test de normalidad denominada Kolmogorov-Smirnov; los resultados de la Tabla 8 indican de que la mayoría de distribuciones de datos en las medidas no fueron normales, aunque sí lo fueron la medición de Clima Organizacional general, así como la de Claridad y Coherencia y la de Estrés Laboral.

Tabla 8.

Prueba de normalidad para las variables

Variables	KS	gl.	Sign.
EDCO	,102	60	,190
Relaciones Interpersonales	,157	60	,001
Estilos de Dirección	,122	60	,026
Sentido de Pertenencia	,115	60	,048
Retribución	,186	60	,000
Disponibilidad de Recursos	,130	60	,013
Estabilidad	,157	60	,001
Claridad y Coherencia	,091	60	,200*
Valores Colectivos	,115	60	,046
Estrés laboral	,100	60	,200*

Fuente: Datos propios de la investigación, n=60.

(*) H_0 no rechazadas

Con base en los datos de la prueba de normalidad, se aplicó el coeficiente paramétrico de Pearson para la relación entre estrés y la medición general de clima, así como claridad y coherencia; las restantes correlaciones se estimaron de forma no paramétrica, con el test Rho de Spearman.

La Tabla 9 muestra el análisis de correlaciones paramétrico. Si bien entre estrés y claridad y coherencia no se presenta ninguna correlación significativa, en la asociación del estrés con la medición de clima hecha mediante la escala EDCO sí se rechaza la hipótesis nula, corroborando una relación negativa de nivel intermedio. Es decir que entre mejor percepción de clima en la organización, menor probabilidad de estrés laboral.

Tabla 9.

Correlaciones paramétricas entre estrés laboral y clima organizacional

Variables de clima organizacional	r	N	Sign.
Clima Organizacional EDCO	-,519*	60	,000
Claridad y Coherencia	-,175	60	,180

Fuente: Datos propios de la investigación, n=60.

(*) H0 rechazada con valor $p \leq 0,01$

Por su parte, la Tabla 10 muestra el análisis no paramétrico. Todas las correlaciones resultaron ser estadísticamente significativas. Solamente la correlación con retribución es baja; las demás son de una magnitud media. Todas las correlaciones son negativas, por lo que en general, una percepción favorable en dichas dimensiones del clima predice menor riesgo ante el estrés laboral.

Tabla 10

Correlaciones no paramétricas entre las dimensiones del clima organizacional y el estrés laboral

Variables de clima organizacional	Rho	N	Sign.
Relaciones Interpersonales	-,484**	60	,000
Estilos de Dirección	-,405**	60	,001
Sentido de Pertenencia	-,499**	60	,000
Retribución	-,263*	60	,043
Disponibilidad de Recursos	-,491**	60	,000
Estabilidad	-,515**	60	,000

Fuente: Datos propios de la investigación, n=60.

(*) H0 rechazada con valor $p \leq 0,05$

(**) H0 rechazada con valor $p \leq 0,01$

4.3. Comparación de correlaciones por sexo y edad

Sobre la comparación entre hombres y mujeres, se encontró que en cuanto a la medición general de clima y estrés hay correlación estadísticamente significativa negativa de valor intermedio en ambos grupos, aunque el valor de mujeres es ligeramente mayor al de hombres, como se muestra en la Tabla 11. En ningún caso hubo relación de estrés con claridad y coherencia. Se hace esa misma comparación por sexo en la Tabla 12 con las correlaciones no paramétricas del estrés y las demás dimensiones de clima. Como en el caso de la totalidad de participantes, en los hombres se presentó relación estadísticamente significativa del estrés con las dimensiones incluidas; pero el dato sorpresivo, es que eso no sucedió con las mujeres, donde en el cruce con las dimensiones estilo de dirección, retribución y disponibilidad de recursos no se rechazó la hipótesis nula. Es decir que, para las mujeres, no hay asociación entre esas 3 dimensiones y el estrés.

Tabla 11

Comparación de las correlaciones paramétricas entre estrés laboral y clima organizacional, según sexo

Variables de clima organizacional	Mujeres			Hombres		
	r	N	Sign.	r	N	Sign.
Clima Organizacional EDCO	-,640*	22	,001	-,534*	38	,001
Claridad y Coherencia	-,187	22	,404	-,176	38	,291

Fuente: Datos propios de la investigación, n=60.

(*) H0 rechazada con valor $p \leq ,01$

Tabla 12

Comparación de las correlaciones no paramétricas entre las dimensiones del clima organizacional y el estrés laboral, según sexo

Variables de clima organizacional	Mujeres			Hombres		
	Rho	N	Sign.	Rho	N	Sign.
Relaciones Interpersonales	-,519*	22	0,013	-,461**	38	0,004
Estilos de Dirección	-0,176	22	0,433	-,508**	38	0,001
Sentido de Pertenencia	-,517*	22	0,014	-,488**	38	0,002
Retribución	0,059	22	0,794	-,397*	38	0,014
Disponibilidad de Recursos	-0,314	22	0,155	-,545**	38	0,000

Estabilidad	-,457*	22	0,033	-,554**	38	0,000
Valores colectivos	-,680**	22	0,001	-,445**	38	0,005

Fuente: Datos propios de la investigación, n=60.

(*) H0 rechazada con valor $p \leq 0,05$

(**) H0 rechazada con valor $p \leq 0,01$

En relación a la edad, llama la atención que el nivel de correlación fue más alto en las personas de 28 a 40 años ($r = -,746$) y que en las personas de 41 o más años no se presenta correlación estadísticamente significativa (ver Tabla 13). Esa misma tendencia sucede en las correlaciones no paramétricas que se exponen en la Tabla 14, toda vez que la única correlación estadísticamente significativa fue entre estrés y estabilidad, con valor de $-,719$ para las personas de más de 41 años. En los más jóvenes, no se presenta correlación significativa del estrés con las dimensiones del clima: estilo de dirección, retribución y estabilidad. El grupo de edad intermedio (28 a 40 años) no presentó correlación en sentido de pertenencia y retribución.

Tabla 13

Comparación de las correlaciones paramétricas entre estrés laboral y clima organizacional, según edad.

Variables de clima organizacional	Menor a 27 años			28 a 40 años			41 o más años		
	r	N	Sign.	r	N	Sign.	r	N	Sign.
Clima Organizacional EDCO	-,583**	24	0,003	-,746**	23	0,000	-,371	13	-,239
Claridad y Coherencia	-0,216	24	0,312	-0,325	23	0,131	-,239	13	,432

Fuente: Datos propios de la investigación, n=60.

(*) H0 rechazada con valor $p \leq 0,01$

Tabla 14

Comparación de las correlaciones no paramétricas entre las dimensiones del clima organizacional y el estrés laboral, según edad.

Variables de clima organizacional	Menor a 27 años			28 a 40 años			41 o más años		
	Rho	N	Sign.	Rho	N	Sign.	Rho	N	Sign.
Relaciones Interpersonales	-,564**	24	0,004	-,650**	23	0,001	0,173	13	0,571
Estilos de Dirección	-0,381	24	0,066	-,415*	23	0,049	-0,196	13	0,520
Sentido de Pertenencia	-,583**	24	0,003	-0,291	23	0,179	-0,413	13	0,160
Retribución	-0,398	24	0,054	-0,309	23	0,151	-0,160	13	0,602

Disponibilidad de Recursos	-,608**	24	0,002	-,556**	23	0,006	-0,077	13	0,801
Estabilidad	-0,371	24	0,074	-,518*	23	0,011	-,719**	13	0,006
Valores colectivos	-,541**	24	0,006	-,620**	23	0,002	-0,284	13	0,347

Fuente: Datos propios de la investigación, n=60.

(*) H0 rechazada con valor $p \leq 0,05$

(**) H0 rechazada con valor $p \leq 0,01$

5. Discusión

Respecto a la hipótesis sobre la posible correlación negativa entre el clima organizacional y el estrés laboral, se puede afirmar que los datos demuestran ampliamente que dicha hipótesis es correcta. Esto quiere decir que, para el caso de los trabajadores de la industria de lácteos, los problemas de percepción de clima organizacional predicen mayores niveles de estrés laboral. La misma afirmación es congruente con los hallazgos por cada subescala de la EDCO, salvo la dimensión de claridad y coherencia: por su lado, la correlación con Retribución fue la menor de todas, y la distancia fue de por lo menos $-0,15$ con respecto a la correlación de las demás variables.

Ese resultado es el esperado, tanto a nivel teórico como a nivel empírico. Básicamente todas las investigaciones que se citaron en la sección de antecedentes, en las cuales se verificó la relación entre clima y estrés, encontraron el mismo patrón: una correlación inversa, donde a peor percepción del clima, mayor probabilidad del estrés, o de manifestaciones específicas de este, tal como el síndrome de Burnout. Dicho hallazgo se repite tanto en investigaciones nacionales como internacionales.

En las investigaciones consultadas existe una gran variedad de la forma en que se midió tanto el clima como el estrés. El estudio con el que los presentes resultados son más directamente comparables es el adelantado recientemente por Hernandez (2018), también en la ciudad de

Valleudpar, aunque con trabajadores de una universidad privada de la ciudad; además, usó los mismos instrumentos que en el presente caso. En sus datos, el nivel de la correlación estimado fue de $-.364$, es decir, una correlación baja; en los resultados propios, en cambio, la correlación llegó hasta el valor de $-.519$, con lo que la asociación en esta investigación fue más fuerte. De igual manera, la investigación citada solo halló una correlación estadísticamente significativa del estrés con dos dimensiones de la EDCO, a saber: Relaciones Interpersonales y Disponibilidad de Recursos. En estos cruces, las correlaciones superaron el valor de $-.4$, alcanzando casi un nivel intermedio. En el presente estudio, el nivel de esas mismas dos correlaciones fue ligeramente más alto, sobre todo en disponibilidad de recursos.

En las investigaciones anteriormente desarrolladas no se evidencia la comparación de las correlaciones según variables como sexo y edad. En cuanto a sexo, fue llamativo que hay un poco más de asociación entre estrés y clima en las mujeres; aunque en ellas mismas no hubo correlación con estilo de dirección, retribución y disponibilidad de recursos. El análisis por edad sugiere que hay parámetros diferentes de relación entre clima y estrés, toda vez que en el grupo de personas de más edad no hay correlación estadísticamente significativa del clima y el estrés, y esa asociación solo se presentó con la dimensión de estabilidad; puede plantearse que la principal fuente de amenaza organizacional percibida por estos trabajadores se refiere a la posibilidad de ser despedidos o quedar por fuera de la organización. Por su parte, en los más jóvenes el estilo de dirección podría no tener implicación sobre su nivel de estrés, lo mismo que la retribución y la disponibilidad de recursos; es posible que suceda porque se muestren más flexibles ante estos temas de la forma en que son tratados por sus jefes y por los temas salariales, por ser si no el primero, uno de sus primeros empleos.

En lo tocante a la percepción del clima en la industria de lácteos donde se adelantó la toma de datos, se puede afirmar que hay un nivel relativamente saludable y óptimo, tanto a nivel general, como ante cada uno de los componentes del clima. Al parecer, el clima interpersonal, asociado a la relación de pares y a la relación con los superiores y su forma de liderazgo, es el aspecto que mejor se percibe. Por su parte, la disponibilidad de recursos, los valores colectivos y, sobre todo la estabilidad, son los que presentan mayores niveles de percepción no saludable, aunque en un porcentaje igualmente bajo. Sobre la estabilidad, fue la variable del clima con la correlación más alta también, respecto a la percepción del estrés. Es probable que la percepción sobre las posibilidades de mantenerse en la organización se vea afectada por la percepción del entorno, en torno a la alta tasa de desocupación y desempleo que, de acuerdo con cifras del DANE (2019), para la ciudad de Valledupar se ubica en el 15,5% en 2019, muy superior al 13,5% de hace un año.

El nivel de estrés en la organización es preocupante. Básicamente, un poco más del 40% de los trabajadores están en un riesgo significativo. Estos resultados coinciden con algunas estimaciones, como la obtenida por una firma consultora llamada Regus, citada por Gómez (2017), según la cual entre 16 mil trabajadores de varios sectores encuestados en el país, el 38% manifiestan tener síntomas de estrés en el trabajo; aun así, la cifra obtenida en la industria abordada es un poco superior. Como se vio respecto a la hipótesis, la percepción de los factores organizacionales que configuran el clima podrían ser determinantes; aun así, se requiere puntualizar en aspectos más específicos que puedan aclarar mejor el panorama sobre por qué se presenta el nivel de estrés obtenido, toda vez que la percepción de clima en general es favorable y, por ende, seguramente su influencia es más bien parcial. Se hace necesario asociar el estrés laboral con los factores psicosociales relacionados con el trabajo.

6. Conclusiones y Recomendaciones

El estrés es uno de los efectos organizacionales que más ocupa la atención de la psicología en las organizaciones, debido a su potencial en generar enfermedades en los trabajadores (Sauter, Hurrell, Murphy, & Levi, 2012), sino además porque esos efectos individuales van en contra de la productividad de las empresas (Riggio, 2013). También es sabido de los múltiples efectos a nivel de la conducta individual y del desempeño de cada trabajador y del colectivo que tiene el clima organizacional (Uribe, 2015). Los datos acá presentados muestran la concomitancia de ambos fenómenos en la interacción de los trabajadores con el ambiente organizacional. Se reafirma la importancia de reconocer el nivel, magnitud y asociación de ambos factores, pues las consecuencias de su falta de gestión juega en contra de la dinámica de cualquier organización, e incluso de sus sostenibilidad, toda vez que el factor humano es el principal generador de riqueza en el sistema de producción.

Aunque los datos coinciden enormemente con los hallazgos a nivel nacional e internacional, es claro que la capacidad de generalizarlos es limitada. Sobre todo porque los participantes pertenecen a una sola organización y la muestra no es amplia. Aún así, se considera como fortaleza la posibilidad de comparar esos datos con estudios cercanos, hechos en otros sectores de la economía, que también han puesto de relieve el imperativo de hacer de los lugares de trabajo contextos donde los trabajadores logren desarrollar mejor sus capacidades, y que no tenga efectos de desgaste en su salud. Se hace necesario seguir atendiendo a verificar todos los posibles factores asociados al estrés y que configuren riesgos psicosociales, pues la investigación en esta temática en el país ha sido muy descriptiva en la última década, lo que no permite generar un mejor panorama de las relaciones causales que hacen que los trabajadores se estresen (Pulido, 2015). Otra fortaleza del estudio fue la innovación de comparar si las correlaciones sucedían en

la misma dirección y magnitud al comparar a las personas según su pertenencia a grupos por sexo y edad; es de aclarar que, al reducirse aún más la cantidad de personas por categoría (p.ej. si es hombre o mujer), los datos son aún menos generalizables; pero es interesante de notar que los estresores que afectan a los trabajadores pueden tener que ver con ciclos de vida laboral.

Respecto a las recomendaciones resultantes de la presente investigación, se sugiere a la comunidad psicológica realizarse estudios comparativos entre diversos tipos de empresas y organizaciones del país y de la región, usando instrumentos como la EDCO y el Cuestionario de Estrés Laboral, que han tenido evidencia psicométrica de su calidad para medir los factores que evalúan. Resultaría interesante realizar toma de datos en grupos más amplios de población de trabajadores, con tipos de muestreo más representativos de los trabajadores colombianos. De igual forma, se ha encontrado que el nivel de correlación entre clima y estrés es intermedio en diversas investigaciones, incluso la presentada. Podría haber un mejor panorama de la explicación del estrés si se recogen a la par datos de más variables que se sospechen sean factores estresores, tales como estilos de liderazgo, cultura organizacional, ciudadanía organizacional, entre muchos otros; además de evaluar posibles efectos, como ausentismo y evaluación de desempeño.

En lo que respecta a la organización, es urgente el fortalecimiento del SVE para factores de peligro psicosocial, enmarcado en la Resolución 2646 de 2008 y en normatividades recientes como los estándares mínimos planteados por la Resolución 0312 de 2019 para los SG-SST. Este esfuerzo se sostiene en la urgente necesidad de reducir el estrés laboral que está afectando a un porcentaje muy significativo de colaboradores. Se requiere un panorama amplio de aquellos factores de riesgo que estén afectando la percepción y bienestar el trabajador. También es urgente llevar a cabo procesos de capacitación para fortalecer los factores protectores a nivel

individual del estrés, tales como habilidades para regulación de las emociones, respiración y relajación, reevaluación y pensamientos positivos, estrategias de afrontamiento basada en solución de problemas, entre otros.

Como los datos de correlación sugieren que el clima organizacional es un posible determinante, todos los esfuerzos para gestionar este componente del nivel macro del comportamiento organizacional son claves. Posiblemente, un proyecto interno para mejorar el clima organizacional pueda tener eco en el nivel de estrés.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Cano, A. (19 de 02 de 2002). *Sociedad española para el estudio de la Ansiedad y el Estrés*.
Obtenido de https://webs.ucm.es/info/seas/estres_lab/
- Castillo, K. (2017). Relación entre clima organizacional y el estrés laboral en los
trabajadores contratados por locación de servicios del Gobierno Regional de Ancash
Sede Central. *Universidad Cesar Vallejo*.
- Cavanaugh, M., Boswell, W., Roehling, M., & Boudreau, J. (2000). *Un examen empírico
del estrés laboral autoinformado entre los gerentes de EE. UU.* EE.UU: Diario de
psicología aplicada.
- Chiang, M. M., Heredia, S. A., & Santamaría, E. J. (2017). CLIMA ORGANIZACIONAL
Y SALUD PSICOLÓGICA: UNA DUALIDAD ORGANIZACIONAL. *Dialnet*,
63-76.
- DANE. (2019). *Mercado laboral. Valledupar*. Recuperado el 12 de Octubre de 2019, de
[https://www.dane.gov.co/index.php/estadisticas-por-tema/mercado-laboral/empleo-
y-desempleo](https://www.dane.gov.co/index.php/estadisticas-por-tema/mercado-laboral/empleo-y-desempleo)
- Dorrey, R. C. (2012). La teoría de la agresividad de Donald Winnicott. *Perfiles educativos*.
- Fierro, A. (2016). Estrés, afrontamiento y adaptación. *Estrés y salud*, 9-38.
- Forero, C., & García, M. (2017). Estrés laboral y contrato psicológico como elementos
relacionales del cambio organizacional. *Perspectiva psicológica* , 149-162.

- Freudenberger, H. (2012). El estrés y el agotamiento, y sus implicaciones en el medio ambiente de trabajo. En O. I. Trabajo, *Enciclopedia de salud y seguridad en el trabajo*. (págs. 277-279). Madrid: Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales .
- Gallardo, Y., & Moreno, A. (1999). Recolección de la información . En I. C. SUPERIOR, *Aprender a investigar* (págs. 25-150). Santa Fe de Bogotá: ICFES.
- Gómez, L. M. (2017). *Análisis del estrés laboral en las instituciones financieras*. Universidad Militar Nueva Granada, Bogotá. Obtenido de <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/16752/G%F3mezRinc%F3nLinaMarcela2017.pdf;jsessionid=784B951C01BC4B2D343B32B861CD0390?sequence=1>
- González, A. (2011). Dimensiones del clima organizacional. *Sociedad Latinoamericana para la Calidad (SLC)*.
- Hernández, L. K. (2018). *Relación entre estrés y clima organizacional en colaboradores de la Universidad Antonio Nariño, Valledupar*. Universidad Externado de Colombia, Maestría en Gestión Humana y Desarrollo Organizacional, Bogotá.
- Hernández, R. Fernández, C. Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación 6ta edición* . Mexico D.F.: Mc Graw Hill Education.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación. 6ta edición*. Mexico D.F: Mc Graw Hill Education.
- Kerlinger, F. (1979). *Enfoque conceptual de la investigación del comportamiento*. . Mexico D.F: Interamericana.

- Kung, C. S. (2014). Los roles diferenciales del perfeccionismo positivo y negativo en la predicción del esfuerzo y la aflicción ocupacional. . *Personalidad y diferencias individuales.*, 58, 76, 81.
- Lazarus, R., & Folkman, S. (1986). *Estrés y procesos cognitivos*. Nueva York: Martinez Roca.
- López, A. M. (2017). EL SENTIDO DE PERTENENCIA (SP) COMO ELEMENTO DE LA CULTURA. *Universidad Santo Tomás*.
- Marcos, L. (12 de Diciembre de 2016). *Onmeda.es*. Obtenido de [https://www.onmeda.es/estres_ansiedad/estres-estresores-\(desencadenantes-de-estres,-factores-de-estres\)-16447-2.html](https://www.onmeda.es/estres_ansiedad/estres-estresores-(desencadenantes-de-estres,-factores-de-estres)-16447-2.html)
- Marcos, L. A. (27 de febrero de 2012). *Escuela de organizacion industrial*. Obtenido de <https://www.eoi.es/blogs/lorenaltagraciamarcos/2012/02/27/la-cultura-organizacional/>
- Martinez, J. (2004). *Estres laboral*. Madrid: Pearson Educación.
- Martinez, J. (2004). *Estrés Laboral: Guía para empresarios y empleados*. Madrid: Pearson Educación S.A.
- MinTrabajo, M. d. (2014). *Plan Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo*. Bogotá: Ministerio de Trabajo.
- MinTrabajo, M. d. (2015). *II Encuesta Nacional de Condiciones de Seguridad y Salud en el Trabajo en el Sistema General de Riesgos Laborales de Colombia*. Bogotá: Ministerio del Trabajo.

- Montaño, L. M. (Marzo de 2017). *Clima organizacional como determinante en el desempeño*. bogotá d.c: universidad militar nueva granada. Obtenido de <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/10654/16258/1/AlvarezMonta%C3%B1oLinaMaria2017.pdf>
- MSPS, M. d. (2007). *Primera Encuesta Nacional de Condiciones de Seguridad Y Salud en el Trabajo en el Sistema General de Risgos Profesionales*. Bogotá: Ministerio de la Protección Social.
- Muñoz, C. (2015). *Metodología de la investigación*. Juarez, México: Progreso S.A de C.V.
- Naranjo, M. L. (2009). Una revision teorica sobre el estres y algunos aspectos relevantes de este en el ambito educativo. *Educacion*, 21.
- Neidhardt, J. Weinstein, M. Conry, F. (1989). *Seis programas para prevenir y controlar el estrés*. España: Ediciones Deusto.
- Pulido, E. (2015). Investigaciones en factores psicosociales en el trabajo en Colombia: una revisión. *Inclusión & Desarrollo*, 3(1), 83-95.
doi:10.26620/uniminuto.inclusion.3.1.2016.83-95
- Ramos, D. (2012). Universidad Nacional Abierta y a Distancia. Cundinamarca, Fusagasugá, Colombia.
- Riggio, R. (2013). *Introduction to Industrial/Organizational Psychology* (Sixth Edit ed.). New Jersey: Pearson.
- Sapolski, R. (2004). *¿Por qué las cebras no tienen úlceras?, la guia del estrés*. Brooklyn: Alianza Editorial.

- Sauter, S., Hurrell, J. J., Murphy, L. R., & Levi, L. (2012). Factores psicosociales y de organización. En O. I. Trabajo, *Enciclopedia de la OIT* (págs. 34.2-34.3). Ginebra.
- Sierra, J. C. (2012). Clima Organizacional: Elementos claves para el proceso de calidad en las instituciones prestadoras de salud. *Universidad Nacional de Colombia*, 8.
- Trucco, M. (2002). Estrés y trastornos mentales: aspectos neurobiológicos y psicosociales. *Revista chilena de neuro-psiquiatría*, 40.
- Uribe, J. F. (2015). *Clima y ambiente organizacional. Trabajo, salud y factores psicosociales*. México: El Manual Moderno.

Anexos

Anexo A. Consentimiento Informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Valledupar, ____ de _____ de 2019.

Cordial saludo,

Usted es cordialmente invitado a participar en la investigación **CLIMA ORGANIZACIONAL Y ESTRÉS LABORAL EN TRABAJADORES DE UNA INDUSTRIA DE LACTEOS DE LA CIUDAD DE VALLEDUPAR.**

El objetivo de la investigación consiste en **Determinar la relación entre el clima organizacional y el estrés laboral en los trabajadores de una industria de lácteos de la ciudad de Valledupar.**

A continuación, se describen las condiciones de participación en la investigación:

1. La participación es libre y voluntaria. Luego de iniciada la investigación, usted puede decidir retirarse y disentir cuando lo desee.
2. Sus datos y resultados individuales serán usados únicamente con fines académicos, descartando cualquier uso económico, laboral o cualquier otro. En caso de tener dudas o reclamos al respecto, podrá comunicarse con el investigador (datos de contacto más adelante) y también podrá adelantar el debido proceso por medio de la Universidad Popular del Cesar, así como por el Colegio Colombiano de Psicólogos COLPSIC, según lo establece la Ley 1090 de 2006 para la profesión de psicología; de igual manera, al tratarse de participantes menores de edad, recuerde que su representado es protegido por el Código de Infancia y Adolescencia, Ley 1098 de 2006.
3. Los datos y resultados individuales serán usados de manera confidencial, según lo exige el artículo 2 numeral 5 de la Ley 1090 de 2006 al rol del psicólogo. La única excepción a esta condición sucede si alguna autoridad judicial competente (por ejemplo fiscalía) solicita a los investigadores el acceso a la información, o si hay inminencia de riesgo al bienestar físico o mental del participante. En cualquier instante se puede acceder a la propia información, previa solicitud escrita firmada por usted.
4. Los investigadores tienen el derecho de realizar publicación en medios de comunicación académicos como revistas, seminarios, foros, etc., de los resultados obtenidos en la investigación.
5. Los investigadores pueden cancelar o terminar unilateralmente la toma de datos o intervención, previa información a usted.
6. Datos de contacto de los investigadores de Psicología de la UPC.

<p>(Firma de estudiante) (Nombre de estudiante investigador) (Programa y Semestre) (Número de Documento) (Correo electrónico)</p> <p>(Firma de estudiante) (Nombre de estudiante investigador) (Programa y Semestre) (Número de Documento) (Correo electrónico)</p>

Para la aceptación de las condiciones señaladas, lo invitamos a diligenciar los siguientes datos.

<p>Yo _____ identificado con tipo y número de documento CC N° _____ de edad en años _____ , con mi firma certifico que me fue socializado el objetivo y fines de la investigación, así como de uso de los datos e información individual, y los beneficios y riesgos asociados; de igual manera, certifico que mi participación sucede de manera libre y voluntaria, y estoy de acuerdo con ésta.</p> <hr/> <p>Firma</p>
--

Anexo B. Operacionalización de variables.

DEFINICIÓN NOMINAL	TIPO DE VARIABLE	OPERACIÓN	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES
Clima organizacional	Cuantitativa Independiente	EDCO	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. (Rodríguez, 1999)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Relaciones interpersonales. 2. Estilo de dirección 3. Sentido de pertenencia. 4. Retribución. 5. Disponibilidad de recursos. 6. Estabilidad. 7. Claridad y coherencia en la dirección. 8. Valores colectivos.
Estrés laboral	Cuantitativa Continua. Dependiente.	Escala de estrés organizacional de la OIT/OMS.	El estrés laboral es identificado como un grupo de reacciones emocionales, psicológicas, cognitivas y conductuales ante exigencias profesionales que sobrepasan los conocimientos y habilidades del trabajador para desempeñarse de forma óptima.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Síntomas fisiológicos. 2. Síntomas de comportamiento social. 3. Síntomas intelectuales y laborales. 4. Síntomas psicoemocionales.

Anexo C. Escala de Clima Organizacional (EDCO)

ESCALA DE CLIMA ORGANIZACIONAL (EDCO)

A continuación usted encontrará una prueba que consta de 40 ítems, la cual busca medir el clima organizacional de su empresa.

Para contestar las preguntas, lea cuidadosamente cada enunciado y escoja solo una respuesta marcando con una X sobre la opción con la cual esté de acuerdo.

Edad: _____ Sexo: M F

Dependencia donde trabaja: _____ Cargo: _____

Antigüedad: _____ Jefe inmediato: _____

N°	Ítem	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca
1	Los miembro del grupo tienen en cuenta mis opiniones					
2	Soy aceptado en mi grupo de trabajo					
3	Los miembros del grupo son distantes conmigo					
4	Mi grupo de trabajo me hace sentir incomodo					
5	El grupo de trabajo valora mis aportes					
6	Mi jefe crea una atmosfera de confianza en el grupo de trabajo					
7	El jefe es mal educado					
8	Mi jefe generalmente apoya las decisiones que tomo					
9	Las órdenes impartidas por el jefe son arbitrarias					
10	El jefe desconfía del grupo de trabajo					
11	Entiendo bien los beneficios que tengo en la empresa					
12	Los beneficios de salud que recibo en la empresa satisfacen mis necesidades.					
13	Estoy de acuerdo con mi asignación salarial					

14	Mis aspiraciones se ven frustradas por las políticas de la empresa					
15	Los servicios de salud que recibo en el empresa son deficientes					
16	Realmente me interesa el futuro de la empresa					
17	Recomiendo a mis amigos la empresa como un excelente sitio de trabajo					
18	Me avergüenzo de decir que soy parte de la Empresa					
19	Sin remuneración no trabajo horas extra					
20	Sería más feliz en otra Empresa					
21	Dispongo del espacio adecuado para realizar mi trabajo					
22	El ambiente físico de mi sitio de trabajo es adecuado					
23	El entorno físico de mi sitio de trabajo dificulta la labor que desarrollo					
24	Es difícil tener acceso a la información para realizar mi trabajo					
25	La iluminación del área de trabajo es deficiente					
26	La empresa despide al personal sin tener en cuenta su desempeño					
27	La empresa brinda estabilidad					
28	La empresa contrata personal temporal					
29	La permanencia en el cargo depende de preferencias personales					
30	De mi buen desempeño depende la permanencia en el cargo					
31	Entiendo de manera clara las metas de la Empresa					
32	Conozco bien como la empresa está logrando sus metas					

33	Algunas tareas diarias asignadas tienen poca relación con las metas					
34	Los directivos no dan a conocer los logros de la Empresa					
35	Las metas de la empresa son poco entendibles					
36	El trabajo en mi equipo con otras dependencias es bueno					
37	Las otras dependencias responden bien a mis necesidades laborales					
38	Cuando necesito información de otras dependencias la puedo conseguir fácilmente					
39	Cuando las cosas salen mal las dependencias son rápidas en culpar a otras					
40	Las dependencias resuelven problemas en lugar de responsabilizar a otras					

Anexo D. Cuestionario para la evaluación del estrés – Tercera versión**CUESTIONARIO PARA LA EVALUACION DEL ESTRÉS – TERCERA VERSION**

Señale con una X la casilla que indique la frecuencia con que se le han presentado los siguientes malestares en los últimos tres meses

Malestares	Siempre	Casi siempre	A veces	Nunca
1. Dolores en el cuello y espalda o tensión muscular.				
2. Problemas gastrointestinales, úlcera péptica, acidez, problemas digestivos o del colon.				
3. Problemas respiratorios.				
4. Dolor de cabeza.				
5. Trastornos del sueño como somnolencia durante el día o desvelo en la noche.				
6. Palpitaciones en el pecho o problemas cardíacos.				
7. Cambios fuertes del apetito.				
8. Problemas relacionados con la función de los órganos genitales (impotencia, frigidez).				
9. Dificultad en las relaciones familiares.				
10. Dificultad para permanecer quieto o dificultad para iniciar actividades.				
11. Dificultad en las relaciones con otras personas .				
12. Sensación de aislamiento y desinterés.				
13. Sentimiento de sobrecarga de trabajo.				
14. Dificultad para concentrarse, olvidos frecuentes.				
15. Aumento en el número de accidentes de trabajo .				
16. Sentimiento de frustración, de no haber hecho lo que se quería en la vida.				
17. Cansancio, tedio o desgano.				
18. Disminución del rendimiento en el trabajo o poca creatividad.				
19. Deseo de no asistir al trabajo.				
20. Bajo compromiso o poco interés con lo que se hace .				
21. Dificultad para tomar decisiones.				
22. Deseo de cambiar de empleo.				
23. Sentimiento de soledad y miedo.				
24. Sentimiento de irritabilidad, actitudes y pensamientos negativos.				
25. Sentimiento de angustia, preocupación o tristeza.				
26. Consumo de drogas para aliviar la tensión o los nervios.				
27. Sentimientos de que "no vale nada", o " no sirve para nada" .				
28. Consumo de bebidas alcohólicas o café o cigarrillo .				
29. Sentimiento de que está perdiendo la razón.				
30. Comportamientos rígidos, obstinación o terquedad .				
31. Sensación de no poder manejar los problemas de la vida.				