

UNIVERSIDAD CATOLICA DE SANTAMARIA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICO Y
ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE
ADMINISTRACION DE EMPRESAS



**“Clima organizacional y estrés laboral como
predictores del involucramiento de los trabajadores del
Poder Judicial, Arequipa 2016”**

Tesis presenta por:

NOELIA ARACELI JIMENEZ BARRIOS

MARLUBE EMMA JIMENES BARRIOS

PARA OPTAR POR EL TITULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

AREQUIPA- PERU

2016

PRESENTACIÓN

Sr. Director de la Escuela Profesional de Administración de Empresas.

Srs. Miembros del Jurado Dictaminador.

De acuerdo a las disposiciones del Reglamento de Grados y Títulos de la Escuela Profesional de Administración de Empresas, pongo a vuestra consideración el presente trabajo de investigación titulado:

“Clima organizacional y estrés laboral como predictores del involucramiento de los trabajadores del Poder Judicial, Arequipa 2016”

Jiménez Barrios Noelia Arceli

Jiménes Barrios Marlube Emma



DEDICATORIA

El presente trabajo de investigación se lo dedico a Dios, a mi esposo, a mis dos bellas hijas y a mis padres, por su paciencia, amor, apoyo y enseñanza.

Noelia



A mi madre, símbolo de fortaleza, perseverancia y amor; gracias por toda tu entrega y cariño, hacia tus hijos y nietos.


Marlube

AGRADECIMIENTOS

A Dios por darme perseverancia y una hermosa familia.

A mí querido esposo por su incondicional apoyo en toda mi carrera profesional.

Noelia



Agradezco a Dios por haberme dado un esposo amoroso e incondicional, a Fabiana y Mike mis hijos, tesoros que son mi inspiración.

Y a mis padres que son ejemplo a seguir de lucha y emprendimiento.

Marlube.

INDICE

CAPITULO I: PLANTEAMIENTO TEORICO	01
1. PLANTEAMIENTO TEORICO	02
1.1. PROBLEMA	02
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	04
2. HIPÓTESIS	04
3. OBJETIVOS	05
3.1 OBJETIVO GENERAL	05
3.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS	05
4. IMPORTANCIA DE LA INVESTIGACIÓN	06
5. LIMITACIONES DEL ESTUDIO	07
6. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS	08
CAPITULO II: MARCO TEÓRICO	12
1. CLIMA ORGANIZACIONAL	13
1.1. Definiciones	14
1.2. Dimensiones del Clima Organizacional	17
1.3. Funciones del Clima Organizacional	20
1.4. Factores que influyen en el Clima Organizacional	22
1.5. Características del Clima Organizacional	23
1.6. Causas y consecuencias del clima organizacional	23
1.7. Teoría de Renis Likert	25
2. ESTRÉS LABORAL	26
2.1. Definiciones y orígenes del estrés laboral	28
2.2. Tipos de estrés	30
2.3. Fases del estrés laboral	32
2.4. Causas y consecuencias del estrés laboral	36
2.5. Causas según el tipo de trabajo	38
2.6. Teorías del estrés laboral	41

a) Teoría de Siegrist	41
b) Teoría de Frankenhauser	41
c) Teoría de Karasek	42
3. INVOLUCRAMIENTO EN EL TRABAJO	45
3.1. Definiciones	45
3.2. Involucramiento y engagement	48
3.3. Causas y consecuencias del involucramiento laboral	51
3.4. Teoría de Lodahl y Kejner	52
CAPITULO III: PLANTEAMIENTO OPERACIONAL	54
1. TIPO DE INVESTIGACIÓN	55
2. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	55
3. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES	55
4. MUESTRA	56
5. INSTRUMENTOS	58
6. PROCEDIMIENTOS	59
7. ANÁLISIS DE DATOS	59
CAPITULO IV: RESULTADOS	60
1. ANÁLISIS DESCRIPTIVOS	61
2. ANÁLISIS CORRELACIONALES	65
3. ANÁLISIS COMPARATIVO	67
4. ANÁLISIS DE VARIANZA	69
5. ANALISIS DE REGRESIÓN	76
CAPITULO V: DISCUSIÓN	80
CONCLUSIONES	85
RECOMENDACIONES	87
BIBLIOGRAFÍA	89
ANEXOS	99

INDICE DE TABLAS

Tabla N 1. Definiciones de clima organizacional	15
Tabla N 2. Matriz de las Dimensiones del Clima Organizacional	18
Tabla N 3. Tipos de estrés	27
Tabla N 4. Consecuencias físicas del estrés laboral	37
Tabla N 5. Consecuencias del síndrome de burnout	40
Tabla N 6. Cuadro de Operacionalización de variables	56
Tabla N 7. Distribución de la población	57
Tabla N 8. Valores descriptivos de la evaluación del clima organizacional	61
Tabla N 9. Valores descriptivos de la evaluación del Estrés Laboral	63
Tabla N 10. Valores descriptivos de la evaluación del Involucramiento	64
Tabla N 11. Correlación de variables	67
Tabla N 12. Comparaciones del clima organizacional según sexo con prueba t student	68
Tabla N 13. Comparaciones del estrés laboral según sexo con prueba t student	68
Tabla N 14. Comparaciones del involucramiento según sexo con prueba t student	69
Tabla N 15. Análisis de varianza del clima organizacional según grado de instrucción	70
Tabla N 16. Análisis de varianza del estrés laboral según grado de instrucción	71

Tabla N 17. Análisis de varianza del involucramiento según grado de instrucción	72
Tabla N 18. Análisis de varianza del clima organizacional según ocupación	73
Tabla N 19. Análisis de varianza del estrés laboral según ocupación	74
Tabla N 20. Análisis de varianza del involucramiento según ocupación	75
Tabla N 21. Análisis de regresión (Modelo 1)	76
Tabla N 22. Análisis de regresión (Modelo 2)	77
Tabla N 23. Análisis de regresión (Modelo 3)	77
Tabla N 24. Análisis de regresión (Modelo 4)	78
Tabla N 25. Análisis de regresión (Modelo 5)	79

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura N 1. Factores que conforman el Clima Organizacional	22
Figura N 2. Modelo diátesis estrés	29
Figura N 3. Clasificación de los tipos de estresores laborales	31
Figura N 4. Fases del síndrome de Burnout	32
Figura N 5. Respuesta fisiológica del estrés	33
Figura N 6. Modelo de estrés laboral de Karasek	44
Figura N 7. Acciones del Involucramiento Laboral	51
Figura N 8. Promedios obtenidos en Clima Organizacional	62
Figura N 9. Modelo Demanda Control Apoyo de Karasek	63
Figura N 10. Dimensiones del Involucramiento en el trabajo	65
Figura N 11. Esquema de predicciones entre variables	79

Resumen

La presente investigación analiza a nivel predictivo, los efectos del clima organizacional y el estrés laboral en el involucramiento en el trabajo. Para ello se trabajó con una muestra de 75 trabajadores del Poder Judicial de la ciudad de Arequipa, que laboran en el área de atención al usuario. Se aplicaron tres instrumentos: el Perfil organizacional de Likert, el Cuestionario de estrés Laboral demanda Control Apoyo de Karasek, y el Inventario de Involucramiento de Lodahl y Kejner. Los resultados indican que el clima organizacional es moderado, y los niveles de control y apoyo son adecuados entre los trabajadores. También se reportaron correlaciones significativas entre la flexibilidad, el control, el apoyo, la proactividad, el compromiso y el involucramiento del trabajador. Además, existen diferencias significativas entre los trabajadores en función del grado de instrucción y el tipo de ocupación que realizan. Finalmente, la dimensión de flexibilidad del clima organizacional, y la dimensión de Apoyo del estrés laboral tienen efectos significativos en el involucramiento de los trabajadores del Poder Judicial que realizan funciones de atención al usuario.

Palabras clave:

Clima organizacional, recursos humanos, involucramiento, estrés laboral, demandas, control, apoyo.

Abstract

The present research analyses at a predictive level, the effects of organizational climate and job stress over job involvement. In order to, we work with a sample of 75 workers from Justice Court in Arequipa City, who works in the costumer attention area. We applied thre tests: Likert Organizational Profile, Demand Control Support Questionaire of Karasek, and Lodahl & Kejner Job Involvement Inventory. The results indicate that organizational climate is moderated, and dimensions of control and support are adecuate between workers. We also found significant correlations between flexibility, control, support, proactivity, comitment and job involvement. Moreover, there exist significant differences among workers according to instruction level and they kind of work they do. Finally, the dimension of flexibility from organizational climate and the dimension of social support from job stress have significant effects in workers involvement.

Keywords:

Organizational climate, human resources, job involvement, job stress, demands, control, social support.

INTRODUCCIÓN

El clima organizacional es una variable muy importante, considerada como la personalidad de la empresa, la percepción que tiene el colaborador sobre su centro laboral, entre otras definiciones, hoy en día es clave para la mejora de la empresa, ya que a consecuencia de un mejor clima laboral, obtendremos una mejor productividad, un mejor rendimiento y resultado por parte de los trabajadores. Ahora bien el clima organizacional es lo primero que se debe evaluar en todas las organizaciones.

Otra variable importante es el estrés laboral ya que hoy en día es muy frecuente y es uno de los principales problemas de salud de los trabajadores y del buen funcionamiento de las organizaciones. El estrés puede ser positivo (mejora los niveles de salud y producción) o negativo (persona desmotivada, enfermiza e ineficiente) dependiendo de cómo la persona lo perciba. En cuanto al centro laboral, el ambiente físico, las tareas y la organización deben ser óptimos para sus colaboradores. La legislación peruana desde el año 2012 exige que los empleadores deban de prevenir y capacitar acerca del riesgo psicosocial.

Asimismo, el Involucramiento laboral es fundamental para tener a los colaboradores identificados con la filosofía organizacional y con los objetivos que la organización desea implementar.

El presente estudio de tipo básico y cuantitativo, aplica un diseño de corte predictivo ex post facto; se plantea que el clima organizacional y el estrés laboral pueden predecir el involucramiento de los trabajadores del Poder Judicial de la ciudad de Arequipa. Para esta investigación se realizó el análisis de regresión lineal aplicando tres instrumentos (Perfil organizacional de Likert, Escala de involucramiento en el trabajo Lodahl y Kejner y la Escala de Estrés Laboral de Töres Theorell).

En el capítulo I, se analiza la problemática a investigar que comprende la formulación del problema, los objetivos, la hipótesis de estudio, las limitaciones y su relevancia. En el capítulo II se revisan las teorías, las investigaciones y la obra de los autores en las que nos basamos para realizar este estudio; la teoría de Renis Likert, la teoría de Lodahl y Kejner y la teoría de Robert Karasek.

En el capítulo III se expone la metodología que se utilizó en esta investigación, explicando la composición de la muestra, las propiedades psicométricas de los instrumentos y los procedimientos.

En el capítulo IV se presentan los resultados del presente estudio, que implicaron la aplicación de pruebas estadísticas como la prueba t student, el análisis de varianza, la correlación de Pearson y el análisis de regresión lineal.

Por último en el capítulo V tenemos la discusión de los resultados, seguida de las conclusiones y recomendaciones.

En ese sentido nuestra investigación permitió hacer diversas sugerencias que permitirán una vez implementadas, mejorar la gestión del capital humano en el poder judicial de Arequipa.

A large, faint watermark of the Universidad Católica de Santa María logo is centered on the page. It features a shield with a cross, a book, and a lamp, surrounded by a banner with the text 'UNIVERSIDAD CATOLICA SANTA MARIA' and the year '1961' at the bottom.

CAPITULO I

PLANTEAMIENTO TEORICO

PLANTEAMIENTO TEÓRICO

1.1. PROBLEMA

La Organización Internacional del Trabajo (OIT) ha calculado que las pérdidas debidas a indemnizaciones, días de trabajo perdidos, interrupciones en la producción y gastos médicos, entre otros aspectos representan el 4 por ciento del PBI mundial, o sea 1.251.353 millones de dólares estadounidenses. Cada año mueren dos millones de hombres y mujeres debido a los accidentes laborales y a las enfermedades ocupacionales, ya que a nivel global se producen anualmente, 270 millones de accidentes laborales y 160 millones de enfermedades profesionales (Gómez, 2001).

Estas cifras han despertado el interés de los empresarios, trabajadores y políticos; quienes han tenido que considerar un nuevo enfoque para tratar de minimizar las pérdidas económicas y a la vez proteger la salud del trabajador. Se ha generado una conciencia más amplia y abierta a los cambios producidos por la globalización, ya que estos han devenido en cambios de la organización del trabajo.

En Arequipa, el contexto laboral es sumamente desalentador, pues son pocas las empresas e instituciones que han desarrollado políticas de promoción de la salud del trabajador, a pesar de que la Ley de Salud y Seguridad Laboral N° 29783 se ha promulgado el año 2011 y su respectivo reglamento el año 2012. Los estudios previos indican que el clima organizacional en las empresas de Arequipa es negativo, y que los trabajadores se sienten poco reconocidos por sus empleadores, quienes les exigen resultados sin proporcionales los insumos y los recursos adecuados para desarrollar sus funciones (Arias, 2013). Además, las relaciones humanas entre los trabajadores suelen ser hostiles y conflictivas (Arias y Jiménez, 2013), lo que repercute en su desempeño y su nivel de satisfacción

laboral, que a su vez está mediado por el sueldo que reciben, la estructura de la organización y las relaciones interpersonales con sus jefes y compañeros de trabajo (Arias y Justo, 2013).

En ese sentido, estas condiciones de trabajo tienen como consecuencia, el detrimento de la salud física y mental de los trabajadores, que se refleja en los elevados niveles de estrés que padecen. En diversos estudios se ha mostrado que son varios los profesionales que padecen de estrés laboral de manera crónica, y que éste les conduce a desencadenar el síndrome conocido como burnout (Arias y Jiménez, 2012). También se ha visto que el estrés laboral está mediado por el clima organizacional (Arias y Justo, 2013). De manera que las condiciones de trabajo negativas, como el clima organizacional y el estrés laboral, pueden tener efectos directos en el nivel de involucramiento de los trabajadores. Por ello, es importante evaluar cómo se correlacionan estas variables y valorar causalidad, según su grado de relación y el peso predictivo que tiene cada una de ellas.

Es en este contexto que se apunta a los trabajadores que tienen contacto con los usuarios del Poder Judicial de Arequipa, pues por un lado esta institución es una de las que presenta un alto nivel de demandas, expresadas en los índices de carga procesal que se atienden diariamente (Pérez y Torres, 2014); y por otro lado, de manera más específica, los trabajadores de estas zonas de contacto con usuarios son quejados de manera muy frecuente.

El presente estudio pretende por tanto valorar el grado de predicción que ejercen el clima organizacional y el estrés laboral, en el involucramiento del trabajador, considerando que en nuestro medio no se han realizado estudios previos sobre dichas variables, y menos siguiendo una metodología predictiva.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

A. PREGUNTA GENERAL

¿El clima organizacional y el estrés laboral pueden predecir el involucramiento de los trabajadores del Poder Judicial de Arequipa, 2016?

B. PREGUNTAS ESPECIFICAS:

- ¿Cuáles son las características del clima organizacional entre los trabajadores del Poder Judicial de Arequipa?
- ¿Cuál es el nivel de estrés que presentan los trabajadores del Poder Judicial de Arequipa?
- ¿Qué características tiene el involucramiento laboral de los trabajadores del Poder Judicial de Arequipa?
- ¿Cómo se relaciona el clima organizacional y el estrés laboral con el involucramiento laboral en los trabajadores del Poder Judicial?

2. HIPÓTESIS

Dado que existen diversas variables en el contexto laboral, tales como el clima organizacional y el estrés laboral es probable que la primera tenga efectos positivos en el involucramiento del trabajador y la segunda tenga efectos negativos en los trabajadores del Poder Judicial.

3. OBJETIVOS

3.1. OBJETIVO GENERAL

Valorar el grado de predicción que ejercen el clima organizacional y el estrés laboral en el involucramiento de los trabajadores del Poder Judicial de Arequipa.

3.2. OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Identificar las características del clima organizacional según las dimensiones propuestas por Renis Likert (flexibilidad, responsabilidad, estándares, claridad, reconocimiento y espíritu de equipo), en los trabajadores del Poder Judicial de Arequipa.
- Identificar el nivel de estrés laboral en los trabajadores del Poder Judicial de Arequipa, según la teoría de Robert Karasek que propone tres dimensiones, como son las demandas, el control y el apoyo.
- Determinar el grado de involucramiento laboral según el modelo de Lodahl y Kejner que existe en los trabajadores del Poder Judicial.
- Establecer la relación entre el clima organizacional, el estrés laboral y el involucramiento de los trabajadores del Poder Judicial de Arequipa.

4. IMPORTANCIA DE LA INVESTIGACIÓN

4.1. VALOR TEÓRICO

La presente investigación cuenta con un importante valor teórico por cuanto analiza las relaciones correlacionales y causales entre tres variables de suma relevancia en el contexto empresarial, como son el clima organizacional, el estrés laboral y el involucramiento del trabajador. En ese sentido, no existen investigaciones que traten estas variables a nivel local o nacional, por tanto este estudio hace un significativo aporte en la generación de conocimiento respecto a temas relativos a los recursos humanos y sus implicancias psicológicas en la empresa, pues como se sabe, el bienestar psicológico de los trabajadores tiene un impacto importante en la productividad de la empresa.

Asimismo, el presente estudio asume tres teorías muy difundidas en el mundo, pero que han sido poco trabajadas en nuestro país. Estas teorías son la teoría de Renis Likert de clima organizacional, la teoría de Lodahl y Kejner del involucramiento del trabajador, y la teoría de Robert Karasek sobre el estrés laboral.

4.2. VALOR METODOLÓGICO

A nivel metodológico, este estudio, aborda las relaciones entre las variables que son objeto de estudio, desde una perspectiva metodológica y estadística, poco utilizada en los estudios propios de la administración de empresas, debido a que es trabajará a nivel predictivo con el análisis de regresión lineal, para valorar el impacto del clima organizacional y el estrés laboral en el involucramiento de los trabajadores del Poder Judicial de Arequipa.

4.3. VALOR PRÁCTICO

Aunque este estudio, no tiene aportes prácticos directos, a partir de los hallazgos de este estudio, podremos hacer propuestas que de ser aplicadas, permitirán mejorar las condiciones laborales de los trabajadores del Poder Judicial de Arequipa, así como reducir el riesgo psicosocial en esta institución.

5. LIMITACIONES DEL ESTUDIO

El presente estudio no está exento de limitaciones, ya que el tamaño de la muestra no permite generalizar los resultados a poblaciones mayores de trabajadores del poder judicial. Por otro lado, otra limitación se relaciona con el hecho de que los sujetos de la muestra no han completado todos los datos sociodemográficos, por lo tanto no es posible hacer comparaciones de los valores registrados de cada variable en función del sexo, grado de instrucción, salarios, tiempo de servicio y la ocupación.

Otra limitación tiene que ver con la imposibilidad de probar la causalidad de las variables independientes sobre el involucramiento, de manera experimental, puesto que este estudio, aunque es de corte predictivo, ha recogido los datos ex post facto. Asimismo, los instrumentos utilizados no han sido estandarizados en nuestro medio, pero esta limitación se intentara mitigar a través del análisis psicométrico que se aplicara a los datos recogidos con la finalidad de obtener la validez y la confiabilidad de los instrumentos empleados para la muestra del presente estudio.

6. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS

- 6.1. **CLIMA ORGANIZACIONAL:** El clima es la personalidad o ambiente de la organización, es una cualidad del medio ambiente interno de una organización que experimentan sus miembros, influyen en su

comportamiento y puede describirse en términos de valores de una serie particular de características o atributos de la organización. (García, 2009, pág. 47)

- 6.2. **FLEXIBILIDAD:** Valora la percepción que tienen los empleados con respecto a las limitaciones en el lugar de trabajo, es decir, el grado en el cual sienten que no hay reglas, procedimientos, políticas y prácticas innecesarias que interfieren con el logro de las tareas y que las nuevas ideas sean fácilmente aceptadas.
- 6.3. **RESPONSABILIDAD:** Es la percepción que tienen los empleados de tener autoridad delegada, es decir, valora el grado de libertad que tienen los colaboradores para ejecutar sus tareas y actividades asignadas por sus superiores, tomando la responsabilidad de los resultados obtenidos.
- 6.4. **ESTANDARES:** Valora la percepción que tienen los empleados sobre el énfasis que pone la gerencia en el mejoramiento del desempeño, incluyendo el grado en el cual la gente siente que se fijan metas retadoras pero realizables.
- 6.5. **CLARIDAD:** Es la percepción de que los colaboradores saben lo que se espera de ellos y que entienden cómo dichas expectativas se relacionan con las metas y objetivos más globales de la organización.
- 6.6. **RECONOCIMIENTO:** Se refiere al grado en que los empleados perciben que están siendo reconocidos y premiados por realizar un buen trabajo y que dicho reconocimiento esté directa y diferencialmente relacionado con los niveles de desempeño.
- 6.7. **ESPIRITU DE EQUIPO:** Refiere la percepción de los colaboradores del prestigio de la empresa, valora el orgullo que tienen las personas respecto de la organización en que laboran. Indica el grado de confianza de que todos están trabajando hacia un objetivo común.

- 6.8. INVOLUCRAMIENTO:** Grado en que una persona “quiere” formar parte de la organización, en donde tienen una respuesta efectiva en cuanto a la identificación, sentimientos de pertenencia, responsabilidad e interés por participar encontrando satisfacción por hacerlo.
- 6.9. CARÁCTER NEGATIVO:** Este factor se refiere a que cumple la finalidad de valorar el grado de veracidad y certidumbre de las respuestas emitidas por los colaboradores. Este factor comprende enunciados en un sentido inverso a lo que corresponde al involucramiento.
- 6.10. PREOCUPACIÓN POR EL TRABAJO:** Hace referencia al afán que tiene el colaborador por cumplir con sus responsabilidades laborales e implica cierto grado de ansiedad por desarrollar bien las tareas encomendadas.
- 6.11. PROACTIVIDAD:** Tiene que ver con la iniciativa del colaborador y sus deseos de innovar los procedimientos laborales en el que está inmerso. Implica la proyección a futuro y el interés y motivación por mejorar su desempeño y la consecución de objetivos laborales.
- 6.12. SENTIDO DE TRABAJO:** Queda definido como el significado que le otorga el colaborador a sus quehaceres laborales, su profesión, su lugar de trabajo, etc.
- 6.13. IMPORTANCIA DEL TRABAJO:** Hace alusión a la relevancia que cobra el trabajo para el colaborador, no tanto referido en sus condicionantes externos sino; más bien en el sentido personal que le atribuye el colaborador.
- 6.14. COMPROMISO:** Tiene que ver con el grado de involucramiento que tiene el colaborador para con su trabajo la institución en que labora y las funciones encomendadas.

- 6.15. FLUIR EN EL TRABAJO:** Corresponde con el grado de absorción que experimenta el colaborador cuando cumple sus funciones laborales.
- 6.16. RIESGO LABORAL:** Es todo aquel aspecto del trabajo que tiene la potencialidad de causar daño
- 6.17. RIESGO PSICOSOCIAL:** Son factores de riesgos para la salud que se inician en una organización del centro laboral y que generan respuestas de tipo fisiológico, emocionales, cognitivo y conductual, que son conocidas popularmente como “estrés” y que pueden ser iniciadoras de varias enfermedades cuando las circunstancias son intensas, prolongadas y con frecuencias.
- 6.18. SALUD OCUPACIONAL:** Disciplina que tiene por finalidad promover y mantener el más alto grado de bienestar físico, mental y social de los trabajadores en todas las profesiones; evitando el desmejoramiento de la salud causado por las condiciones de trabajo; protegerlos en sus ocupaciones de los riesgos resultantes de los agentes nocivos; ubicar y mantener a los trabajadores de manera adecuada a sus aptitudes fisiológicas y psicológicas; y en suma, adaptar el trabajo al hombre y casa hombre a su trabajo.
- 6.19. ESTRÉS:** Cambio irreversible o reversible en el organismo, provocado por un desequilibrio entre las demandas de factores externos (tanto ambientales como psicológicos o sociales) y los recursos que provocan una disminución del rendimiento.
- 6.20. ESTRÉS LABORAL:** Es un desequilibrio importante entre la demanda y la capacidad de respuesta del colaborador bajo condiciones en las que el fracaso ante esta demanda posee importantes consecuencias. Según esta definición, se produce estrés cuando el individuo percibe que las demandas del entorno son

superiores a sus capacidades de afrontarlas y, además, valora esta situación como amenazante para su estabilidad.

- 6.21. DEMANDA:** El cual consiste en las tareas que debe cumplir el trabajador.
- 6.22. CONTROL:** Se refiere al grado de autonomía que tiene el trabajador para cumplir con sus funciones. Es un recurso para moderar las demandas de trabajo. El estrés no dependerá de la carga del trabajo sino de cómo el personal la maneja esas demandas. El control tiene dos componentes: La autonomía (reacción inmediata de influenciar sobre su trabajo, sus actividades) y el desarrollo de habilidades (desarrollo de sus capacidades como la creatividad y el aprendizaje) (Vega, 2001).
- 6.23. APOYO:** Es la percepción que tiene el trabajador del grado de apoyo que recibe de sus superiores y de sus compañeros de trabajo. Hace referencia al clima social en el centro de trabajo relacionando al trabajador con sus compañeros y sus superiores. Tiene dos componentes: Relación emocional que el trabajo comporta y soporte instrumental. Tanto el apoyo como el control son dimensiones que son influenciadas por los cambios de la organización del trabajo y generalmente la prevención puede modificar los riesgos psicosociales que afectan a ambas dimensiones (Vega, 2001).

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO



1. CLIMA ORGANIZACIONAL

Desde 1939 el Clima Organizacional, es una de las variables más estudiadas a las cuales se le ha dado más importancia y esto se debe quizá el clima organizacional y su implicancia en cada proceso dentro de una organización o empresa. El concepto de clima organizacional viene de la psicología lewiana, pero quien lo introdujo al ámbito organizacional fue Gellerman en los años '60. El clima organizacional no tiene una definición clara y reciente, sin embargo tenemos algunos autores que lo definen como la personalidad y carácter de una organización o que es un componente más de la cultura, ya que el clima y las costumbres forman la cultura organizacional de una compañía o empresa. Es así como el clima organizacional fue tomado con mayor interés y por consecuencia se realizaron diferentes estudios en los que tomó diferentes nombres como; ambiente, atmósfera, clima laboral, ambiente interno, etc. (Arias y Arias, 2014).

Si en una organización, tenemos un clima organizacional positivo, la motivación de los trabajadores, el rendimiento, la productividad, el compromiso y la lealtad serán elevadas. Existen reportes donde a medida que el estrés disminuye, mejora el clima organizacional.

El clima organizacional ésta relacionado a su vez, con varios estresores ocupacionales, como por ejemplo, el ambiente de trabajo, las relaciones interpersonales, las demandas laborales y el conflicto familia-trabajo. Hoy en día, las organizaciones con poca calidad de vida o un clima organizacional deficiente pueden dañar la salud mental y física de sus trabajadores. En cambio el clima organizacional que es positivo permite que los objetivos sean cumplidos. Las empresas para poder tener un buen clima organizacional deben fortalecer las actividades que promuevan la buena salud en la organización, siendo controladoras y apoyadas por gerencia a través de la motivación laboral, etc.

Por ello, en la actualidad, las empresas le dan importancia al Clima Organizacional porque les permite medir la opinión de los trabajadores sobre los aspectos internos de la empresa para así conocer las fortalezas y debilidades de su entorno y de este modo, evitar dañar la salud mental y física de los trabajadores con un clima organizacional deficiente.

Esto ha favorecido que el constructo de Clima Organizacional o Laboral, se haya convertido en un concepto muy utilizado, ya que se han incrementado las investigaciones por partes de universidades públicas y privadas de diferentes carreras profesionales como es la Administración, Educación, Psicología, entre otros que han permitido expresar que el Clima Organizacional tiene efectos sobre los empleados de acuerdo a la percepción que tienen del mismo (Orbegoso, 2010).

1.1. Definiciones

No existe un consenso sobre las definiciones que intentan aproximarse al concepto de clima organizacional. Aunque una definición común del clima organizacional implica la percepción conjunta que tienen los colaboradores acerca de su centro de trabajo, las definiciones de clima organizacional varían en función de los autores, de su concepción y el fundamento filosófico que asumen.

En la tabla 1 se puede apreciar una diversidad de definiciones acerca del clima organizacional, se analizarán las más relevantes, como son la definición de Lewin, Pace, Dessler, Robbins, Chiavenato y Likert, entre otros.

Tabla 1. Definiciones de clima organizacional (Vega, Arévalo, Sandoval y Aguilar, 2006, págs.332-336).

AUTOR PRINCIPAL	DEFINICIONES
Lewin (1951)	El comportamiento humano es función del “campo” psicológico o ambiente de la persona, el concepto de clima es útil para enlazar los aspectos objetivos de la organización.
Halpin y Croft (1963)	El clima organizacional se refiere a la opinión que el empleado se forma de la organización.
Forehand y Gilmer (1964)	El clima es el conjunto de características permanentes que describen una organización, la distinguen de otra e influyen en el comportamiento de las personas que lo forman.
Pace (1968)	El clima organizacional es el patrón de características organizativas con relación a la calidad del ambiente interno de la institución, el cual es percibido por sus miembros e influye directamente en sus actitudes.
Hall (1972)	El clima es el conjunto de propiedades del ambiente laboral, percibido directa o indirectamente por los empleados. Es a su vez una fuerza que influye en la conducta del empleado.
Payne y Pugh (1976)	El concepto de clima organizacional refleja diferentes aspectos tales como normas, actitudes, conductas y sentimientos de los miembros. Se manifiesta a través de percepciones.
Dessler (1979)	El clima representa las percepciones que el individuo tiene de la organización para el cual trabaja y la opinión que se haya formado en ella en términos de estructura, recompensa, consideración, apoyo y estructura.
Brunet (1987)	El clima organizacional se define como las percepciones del ambiente organizacional determinado por los valores, actitudes u opiniones personales de los empleados, y las variables resultantes como la satisfacción y la productividad que están influenciadas por las variables del medio y las variables personales. Esta definición agrupa entonces aspectos organizacionales tales como: liderazgo, los conflictos, los sistemas de recompensas y de castigos, el control y la supervisión, así como las

	particularidades del medio físico de la organización.
Robbins (1990)	El clima organizacional es entendido como la personalidad de la organización, que puede ser descrita en grados de calor y se puede asimilar con la cultura ya que permite reafirmar las tradiciones, valores, costumbres y prácticas.
Chiavenato (1990)	El clima organizacional es el medio interno y la atmósfera de una organización. Factores como la tecnología, las políticas, reglamentos, los estilos de liderazgo, la etapa de la vida del negocio, entre otros, son influyentes. El clima organizacional puede presentar diferentes características dependiendo de cómo se sientan los miembros de una organización. Genera ciertas dinámicas en los miembros como la motivación, la satisfacción del cargo, ausentismo y productividad.
Álvarez (1992a y 1992b)	El clima organizacional es el ambiente favorable o desfavorable para los miembros de una organización. Impulsa el sentido de pertenencia, la lealtad y la satisfacción laboral.
Silva (1996)	El clima organizacional es una propiedad del individuo que percibe la organización y es vista como una variable del sistema que tiene la virtud de integrar la persona, los grupos y la organización.
Goncalvez (1997)	El clima organizacional es un fenómeno que interviene en los factores de la organización y las tendencias motivacionales, viéndose reflejados en el comportamiento de los miembros de ésta.
Likert y Gybson (1986)	Plantean que el clima organizacional es el término utilizado para describir la estructura psicológica de las organizaciones. El clima es la personalidad o ambiente de la organización, es una cualidad del medio ambiente interno de una organización que experimentan sus miembros, influyen en su comportamiento y puede describirse en términos de valores de una serie particular de características o atributos de la organización (García, 2009, pág. 47).

El autor Lewin, considera que el ser humano se comporta según el ambiente en el cual labora y esto afectara a la obtención de objetivos. Por otro lado tenemos a Pace, que piensa que el clima organizacional es percibido por los

trabajadores de una organización el cual afectara directamente en su forma de actuar. Para Dessler que tiene un concepto muy parecido al de los anteriores ya que habla sobre cómo es la percepción que tienen los trabajadores del clima en el cual laboran además de la opinión que tienen de la misma.

En cambio para Robbins (1999), el clima organizacional es la personalidad de la organización, considera que en el clima organizacional de una organización se pueden observar los valores y costumbres de los miembros de esa organización, algo muy parecido con el concepto de Chiavenato que ve al clima organizacional como una atmósfera donde la tecnología de estos tiempos, las políticas de la organización, la forma como se lleva un negocio influirán en el ambiente y por consecuencia a sus colaboradores o trabajadores.

También podemos anotar algunos elementos frecuentes que se dan en los diferentes conceptos descritos anteriormente como:

- La personalidad de toda organización.
- Las percepciones e impresiones de cada organización.
- Los fenómenos que intervienen en los factores de cada organización y su motivación.
- Clima organizacional virtud que integra a la organización como grupo, persona y la misma organización.

1.2. Dimensiones del Clima Organizacional

Toda organización tiene un clima o ambiente, el cual influenciará a todo individuo que pertenezca a un medio organizacional; toda organización, dentro de un ámbito social tendrá como características varias dimensiones que afectaran al individuo y su comportamiento será resultado de los estímulos que reciba.

Tabla N 2. Matriz de las Dimensiones del Clima Organizacional

Nº	NOMBRE DE LA DIMENSION	AUTORES									TOTAL
		LIKERT	MEYER	GAVIN	LITWIN	PAYNE	MENDEZ	FOREHAD	SHNEIDER	HALPIN	
1	OBJETIVOS	X			X		X				3
2	COOPERACIÓN		X	X			X	X		X	5
3	LIDERAZGO	X	X				X		X	X	5
4	TOMA DE DECISIONES	X					X				2
5	RELACIONES INTERPERSONALES	X			X		X	X	X	X	6
6	MOTIVACIÓN	X					X	X			3
7	CONTROL	X				X	X				3
8	CONFORMIDAD		X								1
9	RESPONSABILIDAD		X		X						2
10	PERFECCIONAMIENTO	X								X	2
11	CONFIANZA			X				X	X		3
12	RECOMPENSA		X	X	X					X	4
13	CONFLICTO				X						1
14	OBSTÁCULOS			X				X			2
15	PROCESOS	X			X			X		X	4
16	ORGANIZACIÓN		X		X						2
17	MORAL							X		X	2
18	NORMAS		X								1
19	RIESGOS Y DESAFÍOS			X	X				X		3
20	COHESION									X	1
21	NUEVOS EMPLEADOS								X		1
22	COMUNICACIÓN	X									1

Fuente: Arias (2013).

A continuación daremos detalle de los diferentes investigadores que han estudiado el tema a través de cuestionarios, pero los cuales no han logrado ponerse de acuerdo, tenemos desde dos hasta once. Por ejemplo: a) Schneider y Bartlett, consideran al apoyo que proviene de dirección, interés por los nuevos empleados, conflicto independencia de los agentes, satisfacción y estructura organizacional; b) Friendlander y Marquilies, consideran dimensiones como son el desempeño, obstáculos o trabas, intimidad, espíritu de trabajo, actitud, acento puesto sobre la producción, confianza y consideración; c) Halpin y Crofts, dentro del contexto educativo se considera la cohesión entre el cuerpo docente, grado de compromiso del cuerpo docente, moral de grupo, apertura de espíritu, consideración, nivel afectivo de las relaciones con la dirección y la importancia de la producción; d) Lawler, menciona la competencia, eficacia, responsabilidad, nivel práctico concreto, riesgo e impulsabilidad. d) Meyer, mencionan la conformidad, responsabilidad, normas, recompensa, claridad organizacional y espíritu de trabajo. e) Payne, solo considera el tipo de organización y el control.

También tenemos a Litwin y Stinger, menciona las siguientes dimensiones: Estructura, Responsabilidad (empowerment), Recompensa, Desafío, Relaciones, Cooperación, Estándares, Conflictos e Identidad (Arias, 2013).

Y finalmente, tenemos Likert, quien fue el investigador que se encargó de desarrollar una teoría del clima organizacional llamada “Sistemas de organización” el cual menciona los métodos de mando, naturaleza de las fuerzas de motivación, naturaleza de los procesos de influencia.

Sin embargo, a pesar de que los investigadores no están de acuerdo en las diferentes dimensiones del clima, la mayoría de cuestionarios utilizados se distinguen por tener dimensiones en común como:

a) Nivel de autonomía individual que viven los actores dentro del sistema, b) el grado de estructura y de obligaciones impuestas a los miembros de una organización por su puesto, c) el tipo de recompensa o de remuneración que la empresa otorga a sus empleados, d) la consideración, el agradecimiento y el apoyo que un empleado recibe de sus superiores (Gómez, 2001).

1.3. Funciones del Clima Organizacional:

- **Desvinculación:** Lograr que el grupo que no está comprometido, que actúa mecánicamente se vincule con su organización.
- **Obstaculización:** Lograr que los trabajadores que están cansados o agobiados por la rutinas de su trabajo y por tareas inútiles, acciones que no facilitan la tarea de una organización se vuelvan útiles.
- **Espíritu:** Es una dimensión que permite que los trabajadores de una organización sientan que sus necesidades son escuchadas y que sus tareas son cumplidas.
- **Intimidad:** Es importante que los trabajadores disfruten de las relaciones amicales sociales. Esta es una acción que está ligada a la realización de tareas.
- **Énfasis en la producción:** Se refiere al comportamiento administrativo que necesita supervisión, la administración es mediana directiva que necesita ser retroalimentada. La retroalimentación se refiere a las actividades y procesos que reflejan una imagen objetiva del mundo real.
- **Empuje:** Hace referencia al comportamiento administrativo que necesita ser motivado y empujado con esfuerzos del mismo.

- **Consideración:** Hace referencia a tratar a los trabajadores más que como miembros de un organización como seres humanos y hacer algo para ellos en el mismo término.
- **Estructura:** Es importante considerar la opinión de los miembros, hablar sobre las limitaciones, reglas, procedimientos, etc. para decidir si es lo correcto seguir ese mismo camino y proceso regular de siempre o crear una atmósfera más abierta donde se consideren los pensamientos de sus miembros.
- **Responsabilidad:** Es importante que cada trabajador pueda ser su propio jefe, sin necesidad de consultar por todas las decisiones que tenga que tomar, hacer su trabajo sabiendo que es su trabajo.
- **Recompensa:** El sentimiento de que se le recompensa por hacer un buen trabajo, enfatizando en su buena labor mediante la recompensa más que en sus errores que solo reciben sanciones.
- **Riesgo:** Se debe considerar los riesgos bien calculados a no hacer nada por el temor al riesgo.
- **Cordialidad:** Crear un ambiente de camaradería, el cual debe prevalecer en la atmósfera del grupo de trabajo, estos ambientes deben ser permanentes grupos sociales, informales y amistosos.
- **Apoyo:** El apoyo debe venir desde arriba hacia abajo, ayuda recibida de los gerentes y los grupos de apoyo haciendo énfasis en el apoyo mutuo.
- **Normas:** Las metas, las normas de desempeño para hacer un buen trabajo, el estímulo que representan las personales y de grupo.
- **Conflictos:** Es importante que escuchen las voces de los jefes y trabajadores, logrando que los trabajadores resuelvan sus conflictos

sacándolos a la luz y no sigan escondidos y los problemas se queden en murmuraciones (Cruz, 2001).

1.4. Factores que influyen en el clima organizacional

Figura N 1. Factores que conforman el Clima Organizacional



Fuente: Cruz, 2001, p.25)

Tenemos los factores intrínsecos y extrínsecos que influyen en el desempeño de los miembros de la organización, estos factores no influyen directamente en la organización sino como perciben los miembros estos factores, tales como:

- ✓ **Motivación:** Este factor hace que los trabajadores se comportan y actúen de una forma o manera. Aquí se combinan varios factores como los intelectuales, fisiológicos, psicológicos e intelectuales los cuales ayudaran a decidir cómo se actuara y la energía que se le pondrá.
- ✓ **Las relaciones humanas:** Estas relaciones son importantes para crear y mantener relaciones cordiales y amistosas basadas en reglas respetadas y aceptadas por todos, principalmente en el respeto de la personalidad y reconocimiento.

- ✓ **El individuo:** La percepción y opinión de este factor es importante en cuanto a los términos como la autonomía, estructura, recompensas, consideración, la cordialidad, apoyo entre otros.

- ✓ **El trabajo:** La satisfacción en el trabajo es una actitud que los miembros de una organización mantienen respecto a sus funciones en el trabajo. Es el resultado de su percepción sobre el trabajo, basadas en factores relativos al ambiente en donde se desarrolla el trabajo como la dirección, las políticas, procedimientos, condiciones laborales, otros (Cruz, 2001)

1.5. Características del clima organizacional

- Los comportamientos de los trabajadores son modificados por el clima de una empresa.
- El clima de la empresa ejerce influencia en el compromiso e identificación de los trabajadores.
- Los trabajadores modifican el clima laboral de la organización y también afectan sus propios comportamientos y actitudes.
- Diferentes variables estructurales de la empresa afectan el clima de la misma. A su vez estas variables se pueden ver afectadas por el clima.
- Problemas en la organización como rotación y ausentismo pueden ser una alarma que en la empresa hay un mal clima laboral. Es decir sus empleados pueden estar insatisfechos.

Los estudios de clima organizacional según varios autores están concretamente vinculados a ciertas dimensiones o aspectos de análisis inherentes al clima y que han sido definidos como variables de evaluación y medición (Cuevas, s/f).

1.6. Causas y consecuencias del clima organizacional

En la actualidad el Clima Organizacional es muy importante para la competitividad entre las empresas, por ello es importante analizar las causas y consecuencias que se relacionan con el clima organizacional, una de ellas es la cultura laboral (Brancato y Juri, 2011) la cual podemos definirla como el conjunto de normas, creencias, políticas, valores, hábitos, etc. dentro de una organización (Robbins, 2009). El clima

organizacional genera la cultura laboral en los miembros de la organización porque son las percepciones de los colaboradores lo que determinan el clima organizacional, relacionándose directamente entre sí, generando y siendo parte de un mismo sistema en el trabajo; un clima organizacional positivo y adecuado, facilita y mejora la productividad, (Salazar, Guerrero, Machado y Cañedo, 2009), genera compromiso entre los colaboradores desinteresadamente; lo que beneficia al colaborador en su vida misma. En anteriores estudios se comprobaron correlaciones significativas entre el clima organizacional positivo, apoyo del grupo de trabajo y satisfacción laboral, lo que conlleva a una afectividad positiva en el trabajo (Romero, 2001). En ese sentido, el clima organizacional es el resultado de una buena gestión en la empresa (Pérez, Maldonado y Bustamante, 2006).

Por lo tanto los administradores debemos de ser capaces de identificar y reconocer el clima organizacional para prevenir los conflictos, estresores, insatisfacción y posibles problemas que puedan surgir en adelante; así se podrá contrarrestar y mejorar continuamente (Gómez, 2001). Conocer esta variable entonces propiciará un bienestar en la organización; para Pérez, Maldonado y Bustamante (2006); existen tres razones por las que es conveniente que la gerencia valore el clima de la empresa: a) el clima debe construirse colectivamente, b) el clima es el punto de partida para comenzar a evaluar la empresa, c) los colaboradores deben de conocer los resultados de la evaluación para generar en ellos reflexión. Por otro lado la gerencia debe de tomar conciencia acerca de los resultados desde un enfoque ecológico; se

debe desarrollar desde las condiciones del ambiente hasta la manera de pensar de cada colaborador este resultado de su interacción con el ambiente, determinarán su pensar, su sentir y actuar en cada individuo, desarrollando armonía en el logro de sus actividades.

Otro aspecto importante es el liderazgo, así en evaluaciones previas que se realizaron en 500 organizaciones se encontró que entre el 50% y el 70% del clima depende de sus líderes (Pérez, Maldonado y Bustamante, 2006), por otro lado si el líder es carismático puede favorecer el involucramiento de los trabajadores y propiciar un clima laboral óptimo para el cumplimiento de las funciones (Fischman, 2010); otro factor importante es la comunicación, el respeto, el compromiso, un ambiente positivo, un sentimiento de satisfacción por parte de los trabajadores el cual generara un clima organizacional positivo proporcionando un alto rendimiento en la empresa (Meza y Meza, 2006).

1.7. Teoría de Renis Likert

Para Likert el comportamiento de los subordinados es causado por el comportamiento administrativo y por las condiciones organizacionales que estos perciben y en parte por sus informaciones, percepciones, valores y capacidades. De modo que se deben diferenciar las variables causales, las intermediarias y las finales. Las primeras son de carácter independiente y determinan el curso de la evolución de las organizaciones así como los resultados que obtienen. Las segundas reflejan el interior de la empresa a través de las motivaciones, las actitudes, los objetivos, el rendimiento, la eficacia de la comunicación y la toma de decisiones. Finalmente, las variables finales son de carácter dependiente y son el resultado de las dos anteriores (Bouroncle, 2010). Todas ellas determinan el clima organizacional.

Likert también propone cuatro tipos de clima organizacional. El autoritario explotador; es aquel en el que los directivos de la organización no tienen confianza en sus empleados y existen una diversidad de demandas a través del castigo y el temor que generan en los trabajadores. En el clima organizacional autoritario paternalista; no existe confianza en los trabajadores pero tampoco existen presiones sobre ellos, ya que todo recae sobre los directivos o las cabezas de la organización.

El tipo participativo consultivo; se caracteriza porque existe confianza en los empleados pero las decisiones se toman desde arriba, por tanto la comunicación es de tipo descendente y la empresa se encuentra burocratizada. Finalmente en el clima participativo democrático; en el cual se promueve la participación del grupo hay confianza y descentralización en todos los niveles, los directivos y los trabajadores se mueven en función de los objetivos estratégicos (Sandoval, 2004).

2. ESTRÉS LABORAL

El estrés es una respuesta fisiológica, psicológica y del comportamiento de un individuo, para intentar adaptarse, ajustarse a los estímulos que lo rodean (presiones internas y externas) (Comín, de la Fuente y García, (s/f); también se puede definir como un proceso que se inicia cuando las demandas ambientales superan la capacidad adaptativa del individuo, lo que produce cambios biológicos y psicológicos, las cuales podrían provocar distintas enfermedades (Diario Sevilla, 2010), en cuanto al trabajo, el colaborador intenta adaptarse y ajustarse a las presiones tanto internas como externas de la organización; el estrés laboral aparece cuando existe desajustes en la persona, el puesto de trabajo, recursos insuficientes de la empresa y por último el mismo centro laboral, es donde empieza el estrés (Del Hoyo, 2004). Dependiendo de cómo la persona perciba el estrés será positivo o negativo, existen muchas diferencias entre cada persona, unos lo pueden percibir como un reto, amenaza o una situación normal. El

ambiente es otro factor importante así como su reacción frente a esta, algunos se controlan más que otros, las situaciones también serán diferentes en función a la insatisfacción laboral o un mayor riesgo de estrés (Artazcoz y Rabada, 1999), un trabajador estresado suele ser más enfermizo, desmotivado, menos productivo, e inseguro laboralmente lo cual es un problema para la organización (Plan integral de salud mental de Andalucía, 2010).

La ley N° 29783, Ley de Seguridad y Salud en el trabajo. Decreto Supremo N° 005-2012-TR, hace referencia a la existencia de agentes psicosociales como parte del riesgo en las organizaciones. Tiene como objetivo promover una cultura de prevención de riesgos laborales a cargo de los empleadores y colaboradores involucrados, con el fin de disminuir los daños de salud, accidentes, incapacidad y fallecimiento en el centro laboral.

Otro aspecto relevante es la responsabilidad de los empleadores, en la cual se establece que las empresas con un número mayor a veinte colaboradores deben de contar con un reglamento interno de seguridad y salud en el trabajo para facilitar, garantizar y promover las capacitaciones (antes, durante y al término del contrato) las cuales se deben realizar cuatro veces al año, las empresas deberán de contar con su mapa de riesgos, así como las auditorias correspondientes, etc., entre otras obligaciones se tiene que promover un ambiente seguro en el centro de trabajo, garantizar la seguridad y salud en el centro de trabajo, adoptar medidas de protección contra el riesgo laboral y se deben de practicar exámenes médicos a los trabajadores.

Por otro lado el incumplimiento del empleador con sus obligaciones en el deber de prevenir el riesgo laboral, tendrá como consecuencia el pago de indemnizaciones a las víctimas o a sus derechohabientes.

En cuanto a los derechos y obligaciones de los trabajadores, están protegidos contra actos de hostilidad del empleador, tienen derecho a un puesto de trabajo adecuado, participar en los programas de capacitación,

cumplir con las normas y reglamentos, usar instrumentos y materiales de trabajo asignado, no manipular equipos y herramientas sin autorización, cooperar con los aspectos de investigación, someterse a exámenes, comunicar al empleador todo evento de riesgo, reportar accidentes, entre otros. (Ley N° 29783, 2011).

2.1. Definiciones y orígenes del Estrés

Existen distintos orígenes del estrés en función de la época; en este sentido tenemos que en el siglo XIX cuando el fisiólogo francés Claude Bernard sugirió que los cambios externos ocasionarían alteraciones en el ambiente al organismo, para ello era importante que el individuo pueda estabilizar su medio interior o también llamado “*milieuinterieur*”; un desequilibrio en el organismo lo llevaría al estrés (Junta de Andalucía, 2010).

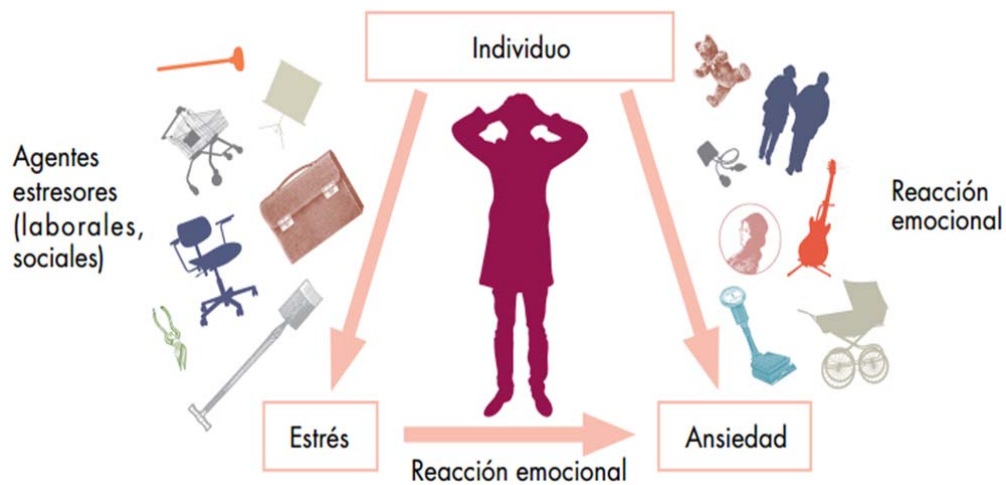
Por otro lado estrés también tiene antecedentes desde el año 1930 donde Hugo Selye, un estudiante austriaco de medicina de 20 años de edad, noto que los enfermos presentaban síntomas comunes y generales dentro de ellos: cansancio, pérdida de apetito, bajo peso, astenia (desgaste mental), etc. A todos estos síntomas, los denominó como el “Síndrome de estar enfermo”. Más adelante continuo con sus estudios graduándose de médico, luego inicio un doctorado en química orgánica, gana una beca en la fundación de Rockefeller, se trasladó a John Hopkins una universidad de Baltimore en los Estados Unidos de Norteamérica, después inicio un postdoctorado la cual culmino en Montreal Canadá, en la escuela de medicina Mc Grill; en ese tiempo es donde realizo sus experimentos con ratas de laboratorio donde encontró que el ejercicio físico agotador generaba la elevación de las hormonas suprarrenales (ACTH, adrenalina y noradrenalina), úlceras gástricas y el sistema linfático atrofiado, a todos estas modificaciones encontradas las designo como “estrés biológico”.

Los cambios fisiológicos resultantes de extender el estrés son la consecuencia de enfermedades cardíacas, hipertensión arterial y trastornos mentales o emocionales. Desde ese momento, el estrés es estudiado en distintas disciplinas como psicológicas, médicas y biológicas.

La importancia de estos acontecimientos nombran a Hans Selye como padre del estrés, el fisiólogo define al estrés como el síndrome o conjunto de reacciones fisiológicas no específicas del organismo a diferentes agentes nocivos del ambiente de naturaleza física o química (Montero y Manzano, 2010, p. 13).

En términos sencillos podemos definir el estrés como un estado de tensión psíquica que se acompaña de cambios fisiológicos (Selye, 1966).

Figura N 2. Modelo diátesis estrés.



Diario Sevilla (2010)

Ahora bien el estrés no siempre es malo o negativo, a continuación se detallan los tipos de estrés y sus diferencias.

2.2. Tipos de estrés

Aunque la literatura reporta que el estrés tiene efectos perjudiciales para la salud, los especialistas distinguen dos tipos de estrés: uno positivo y otro negativo.

Tabla N 3.Tipos de estrés

EL DISTRÉS o Estrés negativo	EL EUSTRÉS o estrés positivo
<ul style="list-style-type: none"> • Es un estado de tensión psíquica que se experimenta con malestar. • Este es el estrés propiamente dicho, y por lo general nos estamos refiriendo a lo negativo. • El estrés negativo produce una sobrecarga de trabajo no asimilable, la que conlleva a un desequilibrio interno, que produce una baja productividad del individuo, iniciando enfermedades psicósomáticas así como un envejecimiento acelerado. <p>Todos los días nos podemos encontrar frente a estresores negativos como un mal ambiente de trabajo, el fracaso o un problema familiar.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Es un estado de tensión psíquica que favorece la activación necesaria para realizar diversas actividades. • Es esencial para mantenernos alertas y productivos. • Es muy útil debido a que está directamente relacionado con la supervivencia, el deseo de trabajar, de luchar y de seguir adelante. • Una persona con estrés positivo es más creativo y está más motivado. <p>Un estresante positivo puede ser una alegría, un triunfo, un éxito profesional, una buena noticia, etc.</p>

Fuente: Rodríguez (2016)

2.2.1. Tipos de estresores laborales: El entorno o ambiente provoca ciertas reacciones de estrés, de tal manera que cualquier cosa podría convertirse en estrés, es por ello que enumeraremos algunas condiciones externas que tienen mayor probabilidad de contraer estrés, dentro de los ambientes se encuentran los físicos, sociológicos, psicológicos, etc., a continuación los agruparemos en tres grupos:

Figura N 3. Clasificación de los tipos de estresores laborales.



Fuente: Elaboración propia

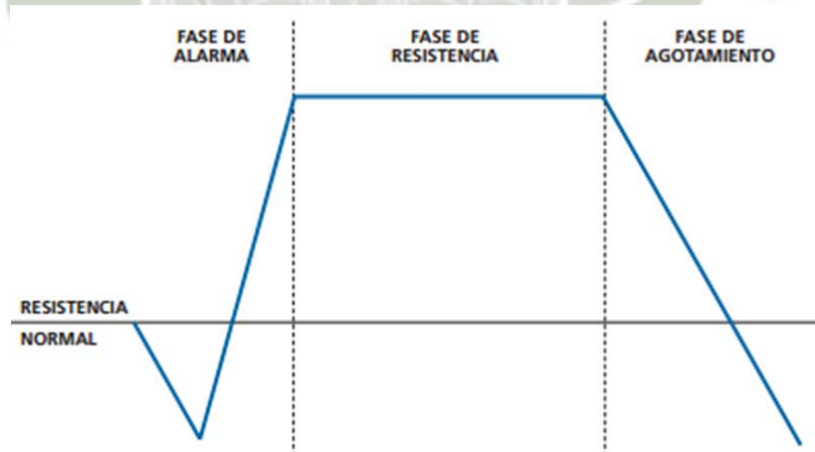
2.3. Fases del Estrés Laboral

Los estudios de Hans Selye permitieron determinar tres fases del estrés.

En la primera fase, de Alarma el estresor impacta en el individuo desencadenando la movilización de sus recursos personales; en este momento se activa el sistema nervioso simpático (dilatación de pupilas, sequedad de boca, aumento de la frecuencia cardiaca y respiratoria, sudoración, hipertensión arterial, segregación de adrenalina y noradrenalina y aumento de la capacidad de atención y concentración). Esta reacción es corta, pasado un tiempo el organismo logra recuperarse, en el caso de no tener una recuperación empieza la fase de resistencia (Comín, de la Fuente y Gracia).

Fase de Resistencia, en esta fase la persona que padece estrés se esfuerza por sobreponerse ante esta situación de modo que su nivel de energía se incrementa. Este es el momento en que el estrés resulta beneficioso porque actúa como un motivador de la conducta. Sin embargo, si los recursos de la persona no son suficientes para imponerse al estresor, se pasa a la fase de agotamiento.

Figura N 4. Fases del estrés laboral según Hans Selye

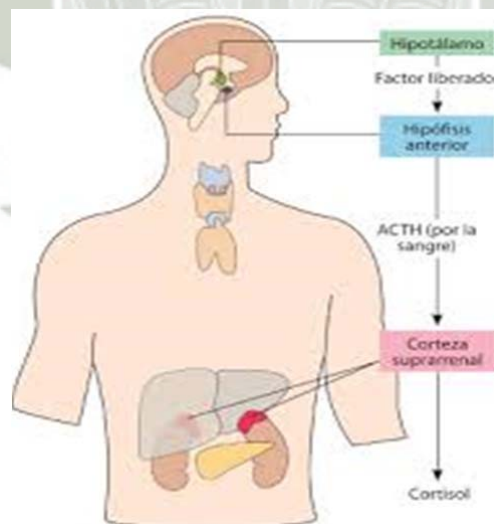


Fuente: Seyle (1966)

En esta tercera fase de Agotamiento desciende el nivel de energía y el estrés sobrepasa los esfuerzos de la persona que se resiste, por tanto el organismo colapsa por la intensidad del estrés, haciéndose manifiestos diversos síntomas psicosomáticos (Atalaya, 2001). De hecho, el estrés se considera como un fenómeno progresivo que actúa como mediador de enfermedades como la diabetes mellitus, la artritis, la hipertensión, la cardiopatía coronaria, la gastritis, las úlceras pépticas, las alergias a la piel, el cáncer, etc. (Labrador, 1996).

Según los avances de las neurociencias, el mecanismo fisiológico del estrés comprende los lóbulos frontales donde se realiza el procesamiento que conduce a la valoración de los eventos estresantes. Por otro lado, los estudios en neuroendocrinología han demostrado que el estrés activa el eje hipotálamo-hipofisio-suprarrenal (ver figura 4), teniendo como resultado la liberación de hormonas como la adrenalina o el cortisol que al llegar al sistema inmunológico, le deprimen disminuyendo consecuentemente, las defensas que protegen al organismo, lo que le deja expuesto a diversos agentes patógenos (Moscoso, 2011).

Figura N 5. Respuesta fisiológica del estrés



Fuente: Un mundo mejor (2013)

Hasta aquí, hemos revisado los efectos, tanto positivos como negativos del estrés, dentro del marco de la teoría del *Síndrome de Adaptación General* (SAG) de Hans Selye (1966). Sin embargo, así como existen teorías que explican el estrés desde modelos centrados en la respuesta (o factores internos), (González de la Rivera, Morera y Monterrey, 1989) nos indican que existen modelos centrados en los estímulos (o también factores externos) y otros denominados interaccionistas o transaccionales (de los factores modulares), que valoran las relaciones entre los estímulos estresores y las respuestas del estrés.

Dentro de los modelos interaccionistas, se destacan Lazarus y Folkman (1984) que definen el estrés como “un conjunto de relaciones particulares entre la persona y la situación, siendo ésta valorada por la persona como algo que agrava o excede sus propios recursos y que pone en peligro su bienestar personal”.

En estos modelos un constructo importante es el de evaluación cognitiva así como el de afrontamiento, ya que desde esta perspectiva, lo relevante para valorar los efectos del estrés no es el estresor como tal, sino cómo la persona percibe el estresor, ya que de ello dependen las estrategias de afrontamiento que utilice para resistir al estrés.

Por otro lado, las teorías basadas en el estímulo se focalizan en el estudio de los estresores. Estas teorías se basan en el modelo de ingeniería de la ley de elasticidad de Hook (Sandín, 1995). Estos modelos explican el estrés en función del estímulo que lo desencadena.

El mayor inconveniente de estas teorías es que, debido a las diferencias individuales, una situación puede ser considerada como estresante para una persona pero no para otra. De manera general, son considerados como estresores el procesamiento veloz de la información, los estímulos ambientales dañinos, la percepción de amenaza, la alteración de una función fisiológica, el aislamiento, la presión grupal y la frustración.

Algunos de los estudios para determinar el efecto de los estresores se realizan en condiciones experimentales.

Los estresores psicológicos de laboratorio que desencadenan una respuesta fisiológica de estrés son: el hablar en público, las tareas aritméticas y la velocidad de los estímulos, entre otros (Moya y Salvador, 2001). Sin embargo, existen diversos eventos que escapan a las posibilidades de estudiarlos experimentalmente como las situaciones bélicas, el terrorismo, la violencia, las enfermedades terminales, las migraciones, etc.

En general, los sucesos vitales se han asociado con una mayor probabilidad de enfermar (González de la Rivera, Morera y Monterrey, 1989), ello debido a los cambios que conllevan dentro de la rutina diaria. En otras palabras, a mayor cambio en la vida, mayor es la probabilidad de enfermar.

Existen diversos tipos de sucesos vitales, dentro de los cuales el divorcio y la muerte de un conyugue tienen efectos más nefastos para la salud (Sandín et al., 2006). Las migraciones también son sucesos vitales importantes, puesto que llevan consigo una ruptura de las rutinas diarias. Además, la migración se asocia con diversas quejas psicosomáticas. De acuerdo con Valiente et al. (1996), los migrantes tienen mayor estrés y registran más quejas sobre su aparato genitourinario. La acumulación de sucesos vitales también se ha relacionado con el suicidio (Vizán et al., 1993), tan frecuente en la depresión. Precisamente, se ha dicho que los sucesos vitales cumplen un papel desencadenador de la depresión (Lara, Navarro y Navarrete, 2004; Sandín et al., 2006), así como otros desórdenes psicológicos; pero según otros estudios, no existen diferencias en los sucesos vitales de personas que tienen manifestaciones clínicas de los sujetos que no las tienen. Sin embargo, al asociar los sucesos vitales con los estilos atributivos negativos se suele reportar mayor cantidad de síntomas depresivos (Sanjuán y Magallanes, 2006).

2.4. Causas y consecuencias del estrés laboral

En la actualidad las razones por las cuales se produce el estrés son por las demandas de tiempo, trabajo, cambios tecnológicos, sistemas de trabajo automatizados, el incremento del nivel educacional de los trabajadores (Rodríguez, 2016), debido a que los trabajadores perciban una demanda o una amenaza es producto del estrés; hay principalmente dos fuentes de estrés el primero es del ambiente externo (familia, trabajo, estudio, etc.); y el segundo es el estrés producido por la misma persona, el cual estará determinado por su personalidad como su manera de enfrentar el estrés y darle solución a sus problemas.

Otra determinante son las fobias, las obsesiones, angustias, la frustración, el estar pendiente de un determinado asunto, el temor, el recelo, el sentimiento de insatisfacción, la ausencia de motivación y de sentido de vida, por lo general su origen se encuentra en el inconsciente y son los responsables de generar tensión psicológica constante; los trastornos mentales, las depresiones, la neurosis pueden ser consciente e inconsciente y su base puede originarse en la niñez. Por otro lado el afrontamiento de estrés de acuerdo a los distintos tipos de personalidad señala, que el autoestima, el auto desprecio, el dominio, y una buena disposición son factores importantes para hacer frente al estrés (Naranjo, 2009).

Durante los años 80 se ha estudiado los síntomas y causas que produce el estrés con numerosas personas, se encontró la existencia de un agente biológico que produce el estrés, llamado cortisol el cual es considerado como la “hormona del estrés”, esta hormona es producida por la glándula suprarrenal y es de gran importancia ya que las personas pueden hacer frente al estrés liberando una dosis de adrenalina,

después de que la tensión es superada, los niveles de cortisol vuelven a su estado normal.

Ahora bien el problema recae si esta tensión es elevada y continua, durante varias semanas, meses o años lo que provocaría sería la destrucción de células o del cuerpo humano convirtiendo al cortisol como en la fuerza destructora de cada persona (Torres, 2004).

Las siguientes manifestaciones se suelen manifestarse en el medio y largo plazo.

Tabla N 4. Consecuencias físicas del estrés laboral

Alteraciones cardiovasculares	Hipertensión Enfermedades coronarias Arritmias
Alteraciones dermatológicas	Caída de cabello (alopecia) Dermatitis Urticaria
Alteraciones sexuales	Disfunción eréctil (impotencia) Eyaculación precoz Disminución o aumento del apetito sexual
Alteraciones musculoesqueléticas	Contracturas musculares Incremento del riesgo de lesiones musculotendinosas Dolores crónicos Empeoramiento de determinadas patologías como la artritis Mayor tendencia a sufrir calambres Tics nerviosos
Alteraciones digestivas	Diarrea Estreñimiento Úlceras pépticas
Alteraciones del sistema inmune	Mayor propensiones a enfermedades infecciosas
Alteraciones del sistema endocrino	Hipertiroidismo Hipotiroidismo
Otras alteraciones	Aparición de dolores de cabeza, si su actividad es intensa, podría dejar al colaborador incapacitado para realizar cualquier actividad

Fuente: www.estreslaboral.info.

2.5. Causas Según el tipo de trabajo

- a. **Estrés por excesiva tensión física o psíquica:** Este tipo de estrés se da en cualquier tipo de trabajo en donde existe una gran carga física y mental. Es el más frecuente
- b. **Estrés por aumento de responsabilidad:** Por lo general este estrés lo padecen buenos profesionales, donde a medida que se les aumenta la responsabilidad laboral, los colaboradores no son capaces de afrontarlos, por tanto se estresan.
- c. **Estrés por trabajo repetitivo:** Este tipo de estrés se da cuando un colaborador realiza una misma actividad de forma casi automática (trabajos en cadena de producción).
- d. **Estrés por inestabilidad laboral:** Este tipo de estrés es uno de los más relevantes en las últimas décadas, debido a que las empresas invierten en mayor tecnología y disminuyen la mano de obra, desencadenando un estrés por parte de los trabajadores.
La baja posibilidad de conseguir un nuevo empleo podría ser que los trabajadores obtengan desventajas como a un mayor esfuerzo y elevada sobrecarga ocupacional, tiene como recompensa un salario bajo; este desbalance entre recompensa y esfuerzo es demostrado en un estudio reciente donde se hallaron fuertes asociaciones, así mismo se encontró que una elevada presión sobre el rendimiento laboral predice un fuerte nivel de estrés laboral (Leibovich de Figueroa, Schufer, Maglio, Schmidt, Injoque, Minichiello, Marconi, Gonzales, Aranda Cori y Cuenya, 2007).
- e. **Estrés por aumento de carga mental:** Esta es determinada por la cantidad de información a tratar, el tiempo que se dispone para ello y la importancia de la toma de decisiones.

A manera que el trabajo requiera un mayor esfuerzo y concentración prolongada repetitiva, de tal manera que los descansos no son suficientes para la recuperación, se inicia una fatiga prologada o crónica.

- f. Estrés por desmotivación:** Si en el trabajo no se encuentra alguna motivación, se podría llegar a una depresión.
- g. Síndrome del estar quemado o burnout:** De acuerdo con Arias, Justo y Muñoz (2014), es la presencia de un estrés crónico prolongado, a nivel personal y organizacional donde incluye fatiga crónica, ineficacia, desmotivación y sentimientos de reducida competencia. Este término nace desde el año 1974 por Herbert Freudenberg que fue el primer investigador que utilizó esta denominación “burnout”, llamando así a la manifestación por tensión en el trabajo, estas se daban por personas “adictas al trabajo”. Posteriormente en 1981 Cristina Maslach y Susan Jackson describieron este síndrome como “estrés crónico” el cual afecta a los profesionales de servicio; la dependencia, la atención prolongada e intensa a personas a diario que se encuentran en un situación de necesidad o dependencia generan las siguientes fases: agotamiento emocional, despersonalización y reducida realización personal (Torres, 2004).

El síndrome de burnout presenta las siguientes fases como: a) Agotamiento emocional en el que se encuentra una disminución y pérdida de recursos emocionales, la persona se vuelve menos sensible con los demás y muy duro consigo mismo; b) Despersonalización, o deshumanización, se desarrollan actitudes negativas, de insensibilidad y de cinismo hacia las personas; y por último c) Falta de realización personal, fase en la cual la percepción hacia su trabajo es negativa, siente insuficiencia personal y baja autoestima (Torres, 2004).

Tabla N 5. Consecuencias del síndrome de burnout

Psicomáticas	Conductuales
<ul style="list-style-type: none"> • Cansancio hasta el agotamiento • Malestar general • Fatiga crónica • Dolores de cabeza • Desordenes gastrointestinales • Pérdida de peso • Problemas de sueño • Dolores musculares 	<ul style="list-style-type: none"> • Absentismo laboral • Cambios de humor • Abuso de sustancias psicoactivas • Incapacidad para vivir de manera relajada • Conducta despersonalizada en la relación con los compañeros de trabajo y usuarios • Superficialidad en el contacto con los demás • Incapacidad e concentración.
Emocionales	Relaciones interpersonales
<ul style="list-style-type: none"> • Agotamiento emocional • Ansiedad • Sentimiento de culpabilidad • Aburrimiento • Sensación de impotencia y desorientación • Sentimiento de soledad • Baja tolerancia a la frustración 	<ul style="list-style-type: none"> • Actitudes negativas hacia la vida en general. • Disminución de la calidad de vida personal. • Aumento de problemas de pareja, familiares, etc.

Fuente: (De la Cruz, 2014, pág. 10)

Por último podemos decir que el estrés laboral es de gran importancia ya que este es la principal causa del síndrome de burnout, así como el aburrimiento, crisis en el desarrollo profesional, trabajo en turnos, trato con usuarios problemáticos, falta de autonomía y autoridad para tomar decisiones, etc.

En cuanto a la organización, la falta de apoyo, la falta de reciprocidad, o el clima organizacional podría provocar el síndrome de estar quemado o burnout. Por lo que se debe de realizar capacitaciones y jornadas de prevención del síndrome de burnout (De la Cruz, 2014).

2.6. Teorías del estrés laboral

De todas las teorías que se han propuesto para explicar el estrés laboral, son tres las que gozan de mayor difusión y relevancia. La teoría de Siegrist, la de Frankenhauser y la de Karasek. Veamos cada una de ellas, las dos primeras, solo las revisaremos brevemente, pero haremos una revisión más extensa de la teoría de Karasek por ser uno de los fundamentos teóricos en los que se basa nuestra investigación.

a) Teoría de Siegrist

La teoría de Siegrist es de corte conductual, y plantea que el estrés laboral está sujeto a los reforzadores que se aplican en el contexto organizacional, de modo que son las variables organizacionales, las que estimulan ciertas conductas o son responsables de su extinción. El estrés sobreviene, cuando las conductas propias de condiciones tensionantes, son reforzadas por los estresores que las elicitan. En resumen, este modelo se centra en el esfuerzo que requiere el trabajo y la recompensa obtenida.

b) Teoría de Frankenhauser

Frankenhauser demostró que existe relación diferencial entre el tipo de afrontamiento y las respuestas hormonales. Así, tenemos tres condiciones de estrés. 1) Esfuerzo y distrés: es el estado típico del estrés diario, se produce por el esfuerzo diario

por tener el control y se acompaña de la secreción de catecolaminas y cortisol.

2) Esfuerzo sin distrés: estado de tensión sin malestar emocional, se acompaña de la elevación de catecolaminas y el descenso del cortisol. 3) Distrés sin esfuerzo: implica sentimientos de indefensión, pérdida de control y pérdida de esperanza; se acompaña de la secreción de cortisol. Es propia de los estados depresivos que devienen de conflictos emocionales serios y se asocia con un alto riesgo de suicidio.

c) Teoría de Robert Karasek

El modelo teórico de Robert Karasek explica el estrés laboral a partir de las relaciones que surgen entre las demandas laborales y el control que puede ejercer una persona en su trabajo (Karasek, 1979). Es importante señalar que mientras las demandas son las exigencias físicas y psicológicas que el trabajo implica para la persona, el control es el recurso que modera las demandas en el trabajo, a partir de dos componentes: la autonomía y el desarrollo de habilidades. De hecho, estudios han corroborado que la autoeficacia se relaciona con otros constructos como el locus de control y la autoestima (Van Yperen & Snijders, 2000).

Por otro lado, se deben tomar en cuenta los recursos laborales, que son aspectos físicos, sociales u organizacionales del trabajo que nos permiten conseguir las metas laborales y que reducen las demandas del trabajo. En otro estudio, hemos constatado que en muchas empresas de la ciudad de Arequipa, incluidas algunas instituciones educativas, a los trabajadores se les exige cumplir con ciertas demandas laborales pero no se les provee de recursos suficientes para ello, además de las relaciones sociales, otro tipo de recursos laborales que forman en el trabajo aminoran

los efectos de esta situación, contribuyendo a un mejor clima organizacional (Arias, 2013). En ese sentido, se sabe que las mujeres y los trabajadores más jóvenes experimentan mayores

demandas, tienen menos autonomía y desarrollan menos conductas innovadoras en el trabajo (Martín, Salanova y Peiró, 2007).

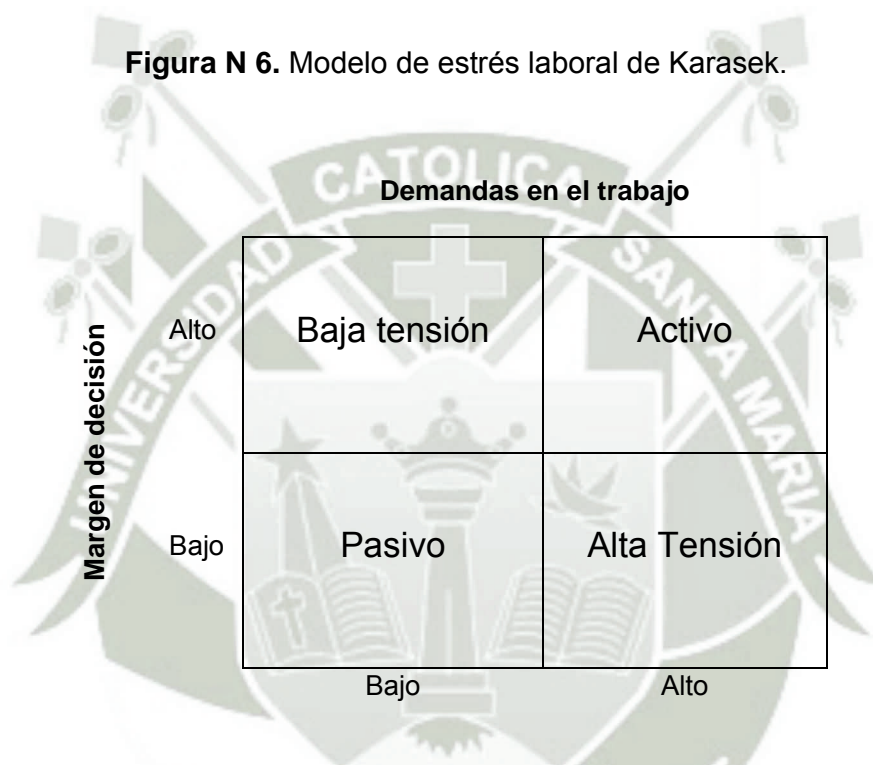
Pues bien, de acuerdo con Karasek, si en un trabajo hay altas demandas y bajo control, es decir, el trabajador tiene un corto margen de decisión, se vivencian estados de alta tensión. Pero si hay altas demandas y también se tiene alto control, el trabajador cumple sus funciones activamente, mientras que si hay bajas demandas y bajo control, el trabajador se torna pasivo. Finalmente, la situación ideal es un trabajo que genera baja tensión, donde las demandas son bajas y el control es alto. Estas cuatro situaciones generan condiciones de trabajo favorables (trabajos activos y de baja tensión) para la salud del trabajador como también adversas (los trabajos pasivos o de alta tensión). Estas condiciones pueden generar estrés, desmotivación y fatiga, que se evidencia en los errores cometidos y la disminución cuantitativa de la capacidad de trabajo de un individuo, porque conlleva a una disminución de la atención, aparición de sentimientos de cansancio, dolor físico, embotamiento emocional, etc. (Rodríguez, Oramas y del Castillo, 2004).

El modelo de Karasek ha sufrido algunas innovaciones teóricas y prácticas en la década de los 80'. Por ejemplo, sobre la idea base de que las altas demandas y el bajo control son nocivos para la salud laboral, Jeffrey Johnson agregó en 1986, la dimensión de apoyo social, para hacer referencia al clima social en el lugar de trabajo en relación con los compañeros y los superiores, que tiene efectos amortiguadores en el estrés, como hemos podido corroborar (Arias, 2011). En 1988 Töres Theorell redujo la versión de 49 preguntas del test de estrés laboral de Karasek a 17 ítems

y agregó la categoría de apoyo social (Mello de, Chor, Faerstein, Lopes y Werneck, 2004).

Esas innovaciones le permitieron a Theorell predecir la prevalencia de la cardiopatía coronaria en función del modelo de Karasek.

Figura N 6. Modelo de estrés laboral de Karasek.



También en los 80' Frankenhauser demostró la congruencia con las hipótesis de Karasek y las respuestas fisiológicas al estrés, de modo que las personas con altas demandas que buscan el control sienten estrés, y por tanto producen catecolaminas y cortisol (hormona que secretan las glándulas suprarrenales y que se asocia con estrés negativo). Quienes tienen bajas o altas demandas pero poseen control, se encuentran estresados pero no tienen malestar. En estos casos se producen catecolaminas pero desciende la secreción de cortisol. Mientras que los

trabajadores con gran estrés y bajas demandas, sienten que pierden el control, se sienten indefensos y producen gran cantidad de cortisol (Arias, 2012).

Por último los autores definen a las demandas laborales como la carga de trabajo que realiza el colaborador y el control como la autonomía que tiene sobre sus actividades.

3. INVOLUCRAMIENTO EN EL TRABAJO

El involucramiento laboral tuvo sus primeros orígenes en creer que se produce un beneficio positivo en las relaciones humanas de toda organización. Este concepto no es nuevo, viene de los años '50 pero realmente empieza a tomar importancia partir de los años '80 hacia adelante. Recientes encuestas demuestran que las grandes empresas invierten dinero capacitando su personal en el tema de involucramiento ya que tienen mayor presupuesto a entrenamiento que las empresas menos productivas.

Para que las organizaciones puedan alcanzar el éxito, los miembros de toda organización deben cumplir con las exigencias de todo sistema de trabajo; en el cual los trabajadores deben preocuparse por cumplir con las metas, resolver problemas y dar una buena atención al cliente. Pero para poder cumplir esto, es necesario que la gente se involucre y se entregue a su trabajo lo cual quiere decir que se necesita gente pro-activa y creativa.

Por otro lado el involucramiento tiene relevancia ante los cambios que sufrió nuestro mundo frente a la tecnología, la cultura, la sociedad y las organizaciones ya han afectado la actitud de los empleados que recibieron hace más de veinte años capacitación pero como estuvieron enfocados en un área de trabajo, no notaron los cambios de la globalización. Es así que hasta el día de hoy los trabajadores se mantienen activos en un ambiente laboral exigente.

3.1. Definiciones

Para definir el involucramiento o involucramiento en el trabajo se necesitan diferentes términos tales como; involucramiento en el rol de trabajo, involucramiento en el ego, involucramiento ocupacional, intereses centrales de la vida y la moral. Así es como cada investigador toma el término que más se acomode al concepto que quiere dar para definir el involucramiento en el trabajo, pero también encontramos otros términos que se asocian de manera que existe una gama amplia de conceptos para el constructo involucramiento que es definido desde diferentes perspectivas.

Allport, define al *involucramiento del ego* como la situación en la que la persona se compromete con el status que quiere tener en el trabajo, quiere decir que con esto el individuo quiere obtener autoestima y la estima de otros. Para Vroom tiene un concepto muy parecido ya que considera que el individuo intenta satisfacer la necesidad de tener autoestima por medio del trabajo.

Según Dubin en el año 1956 lo define como los intereses centrales de vida. El considera que las personas que se involucran realmente con su trabajo son las que consideran al trabajo parte importante de su vida y se comprometen con él con un fin en sí mismo.

Para Salch y Kejner el involucramiento lo interpretan como el grado en el cual se identifican con su trabajo, como participa y considera que su ejecución es importante para su propio bienestar. Según estos autores la persona se involucra en su trabajo cuando el trabajo es de total interés para él, cuando participa activamente de él, y considera que su ejecución es importante para su autoestima.

Pero para Katz y Kahn, definen al involucramiento del trabajo como una condición necesaria si el individuo acepta por completo las exigencias de

la organización al ser miembro de la empresa. Quiere decir que el individuo se involucra con el medio interno de la organización.

Para los investigadores Lodahl y kejner, interpretan el involucramiento en el trabajo como el grado en el cual el individuo se identifica psicológicamente con su trabajo y la importancia de este con su autoimagen total. Los investigadores que se basan en estos estudios han encontrado correlación positiva y significativa entre el involucramiento y la edad; y entre las variables involucramiento y la necesidad de logro.

Por otro lado estos autores lo definen como el grado en el cual la persona se identifica psicológicamente con su trabajo.

Finalmente para Lawler y Hall lo visualizan como el grado en que la situación total del trabajo es una parte importante de la vida del individuo. Aun cuando pueda compararse con otros constructos, se diferencia de otros conceptos como la satisfacción, la motivación intrínseca y el compromiso organizativo (Martínez, 1988).

El involucramiento en el trabajo gira en torno a tres perspectivas: a) Se le ve al involucramiento como una variable de diferencia individual, el cual quiere decir que sus raíces o inicios lo tiene en la socialización, b) La segunda perspectiva, el involucramiento es estudiado como la respuesta del empleado/a a las condiciones que la organización le ofrece, c) la tercera perspectiva se refiere a la manera más adecuada para dar un concepto al involucramiento en el trabajo es cómo interactúan las variables individuales y las variables organizacionales.

Se ha realizado diversos estudios del involucramiento en el trabajo en diversos contextos organizacionales (universidades, hospitales, colegios, universidades y otros) y culturales como (países como Estados Unidos,

India, Israel, otros). Con estos estudios podemos mencionar a Martínez y Ocasio investigadores que obtuvieron resultados significativos entre las variables involucración en el trabajo, la edad y la preparación académica; en el estudio que realizaron en una muestra de profesores de colegios públicos y privados.

Toro Colón también encontró una correlación significativa entre el potencial motivacional que se asocia con la tarea y la involucración en el trabajo (Martínez, 1988).

3.2. Involucramiento y engagement

Primeramente para entender engagement se debe tener una clarificación terminológica. En castellano tenemos algunos conceptos similares como compromiso, implicación laboral o vinculación con el trabajo. Engagement en el trabajo es un concepto emergente.

Nuestro mundo y las organizaciones se encuentran en constantes cambios. Algunas empresas consideran que recortar el número de su personal o la reducción de costos contribuirá a que puedan competir o sobrevivir. Pero también tenemos las empresas que no solo intentan sobrevivir sino crecer y destacar. En este sentido los trabajadores psicológicamente están conectados con sus organizaciones, ya que las empresas de hoy necesitan trabajadores que sean proactivos, conectados con su trabajo, comprometidos con los objetivos y los altos estándares de calidad de las empresas. Los empleados con engagement son trabajadores que presentan un alto índice de conexión y compromiso con la conexión laboral, trabajadores que ven a su trabajo como un reto por cumplir sin estrés y demanda.

Como Pionero en el tema tenemos a Kahn quien considera que la energía de los trabajadores se dirige hacia las metas organizacionales. Otro autor interesante como Maslach y Leiter, considera que el

engagement es caracterizado por los altos niveles de energía, participación y eficacia, todo lo opuesto al síndrome de Burnout.

El síndrome de Burnout habla sobre tres características que sufre el trabajador el agotamiento, la despersonalización y la baja realización. El hecho de estar muy cansado no permite que el trabajador rinda en su centro laboral, el desinterés por las metas de la organización y el desinterés por su trabajo son los síntomas contrarios al engagement.

Maslach y Leiter, estos autores dicen que la energía se convierte en agotamiento, el involucramiento en cinismo o despersonalización y la baja realización en ineficacia.

Según Schaufeli y Bakker también se puede definir a engagement como un estado mental positivo de realización relacionado con el trabajo, que se caracteriza por el vigor, dedicación y absorción. Uno de los conceptos con mayor aceptación y difusión. El vigor se caracteriza por los altos niveles de energía y resistencia mental mientras se trabaja, el deseo que se tiene por terminar su trabajo aunque haya dificultades. La dedicación, es el involucramiento y la manifestación de un sentimiento de entusiasmo, inspiración, orgullo, y reto por el trabajo. Y como ultimo la absorción, que es cuando el trabajador le cuesta desengancharse de su tarea, el tiempo pasa muy rápido y trabaja con entusiasmo. Según estas perspectivas el engagement es opuesto al síndrome de Burnout. Por tanto el engagement se caracteriza por un alto nivel de energía e identificación del trabajador con su trabajo, mientras que el síndrome de Burnout se caracteriza por ser contrario; un bajo nivel de energía y la no identificación con su trabajo.

Así podemos enfatizar que el engagement representa el bienestar laboral, lo cual quiere decir que los trabajadores de una organización o empresa están físicamente, cognitiva y emocionalmente conectados con su centro

de trabajo. Son personas llenas de energía, concentrados en alcanzar sus metas e involucrados con su trabajo, el cual nos muestra cuán importante de promover los recursos laborales y personales para así incrementar el engagement en los trabajadores.

Según Sanfford, Jackson y Blanks, definen al involucramiento como el grado en que una persona desea tomar parte o formar parte de las actividades de una organización, para la cual trabaja.

El hecho de que las empresas esperen a que sus trabajadores se involucren con su trabajo se desarrolla en cuatro elementos críticos:

- Suministro de información (grado en que el empleado se alimenta de la información para la toma de decisiones).
- Entrenamiento (grado en que se especializa las operaciones específicas y en la organización en general).
- Participación en la toma de decisiones (tipo de decisiones y áreas en las que participa).
- Reconocimiento (tipo de reconocimiento y compensación utilizado en la organización).

La creciente importancia de crear programas que hagan que el personal se involucre con su trabajo se da por solucionar problemas administrativos relacionados con el personal. Para poder fomentar a que los trabajadores participen y se involucren más en su trabajo se pueden implementar en sus centros laborales algunas acciones como:

- Crear condiciones o un ambiente apropiado.
- Iniciar un programa piloto.
- Evaluar los resultados.
- Si el programa funciona, se deberá extender el programa al resto del personal de la empresa.

Figura N 7. Acciones del Involucramiento Laboral



Fuente: Zepeda (2010)

3.3. Causas y consecuencias del involucramiento laboral

Después de haber revisado los antecedentes y estudios previos de otros autores podemos tener como respuesta al involucramiento laboral:

- ✓ La relación entre involucramiento laboral y satisfacción laboral es positiva pero débil.
- ✓ La satisfacción laboral tiene una relación positiva y significativa con el compromiso laboral.
- ✓ Si un trabajador desarrolla aspectos favorables en una de las áreas de trabajo también es probable que reaccione de la misma manera con otros aspectos del trabajo como la satisfacción laboral, engagement con la organización.
- ✓ Los empleados involucrados con su trabajo son empleados satisfechos y comprometidos con su organización lo cual

facilita que la empresa cumpla sus metas trazadas con mayor eficacia (Nwibere, 2014).

- ✓ El involucramiento laboral es una de las herramientas más utilizadas para incrementar la productividad laboral fomentando el compromiso de los empleados
- ✓ El involucramiento de trabajo manifiesta su implicancia de manera positiva en tres tipos de engagement; el Afectivo, de continuidad y el normativo (Iqbal Khan, Ahmed Jam, Akbar, Bashir Khan y TahirHijazi, 2011)

3.4. Teoría de Lodahl y Kejner

Thomas Lodahl y Mathilde Kejner consideran que el nivel que los trabajadores en que se involucran en su trabajo se refiere al nivel de importancia psicológico que tiene su trabajo para su autoimagen. Su propuesta teórica, ha sido una de las más difundidas en América Latina, y una de las primeras en plantearse a nivel global.

Su teoría comprende el involucramiento en el trabajo como motivo por los valores laborales que el sujeto introduce como parte de su experiencia individual y su experiencia laboral. De hecho, algunos estudios han relacionado el involucramiento en el trabajo con los valores, aplicando el modelo teórico de Schawrtz.

Esta teoría de corte organizacional tiene diversos componentes de orden moral, cívico, personalístico y psicosocial.

En los últimos años se ha utilizado la escala de estos investigadores para conocer el nivel en el cual los empleados se involucran con su trabajo en muchos contextos culturales y organizacionales. Esta escala ha sido analizada psicométricamente por Andújar y Martínez-Lugo (1996) y encontraron que la prueba tenía siete factores, los cuales son: Preocupación, Proactividad, Sentido de trabajo, Preocupación por el

trabajo, Importancia del trabajo, Fluir en el trabajo y un Factor negativo. La escala obtuvo un nivel de confiabilidad aceptable aunque bajo.

Asimismo, diversos estudios en América Latina, han encontrado que algunas variables personales como el locus de control se han relacionado con el involucramiento en el trabajo, pero no el tiempo de servicio ni la edad (Martínez-Lugo, 1988), por otro lado, algunas condiciones laborales, sí se han relacionado positivamente con el involucramiento, como la cohesión de pares, la autonomía, la claridad y la innovación, la comodidad y la satisfacción laboral (Martínez-Lugo, 1990).

Estos resultados indican que el involucramiento en el trabajo, estaría más relacionado con variables y condiciones laborales, más que con las cuestiones personales.



CAPITULO III

PLANTEAMIENTO OPERACIONAL



Tabla N 6. Cuadro de Operacionalización de variables

Variable	Instrumentos	Dimensión	Indicador	Nivel de medición
Independiente: Clima Organizacional	Perfil organizacional de Likert (Puntuación del 1 al 5)	Flexibilidad	Ítem (1 al 5)	Escala
		Responsabilidad	Item (6 al 9)	
		Estándares	Item (10 al 12)	
		Reconocimiento	Item (13 al 16)	
		Claridad	Item (17 al 20)	
		Espíritu de equipo	Item (21 al 25)	
Independiente: Estrés Laboral	Escala de estrés laboral de Töres Theorell	Demandas laborales	Item (1 al 5)	Escala
		Control	Item (6 al 11)	
		Apoyo	Item (12 al 17)	
Dependiente: Involucramiento Laboral	Escala de involucramiento en el trabajo de Lodahl y Kejner	Factor negativo	Item (10,13,18,19)	Escala
		Preocupación por el trabajo	Item (7,9,20)	
		Pro actividad	Item (5,6,12)	
		Sentido del trabajo	Item (1,2,3)	
		Importancia del trabajo	Item (11,14)	
		Compromiso	Item (16,17)	
		Fluir en el trabajo	Item (4,8,15)	

Fuente: Elaboración propia

4. MUESTRA

La población está conformada por 91 trabajadores del Poder Judicial de Arequipa que realizan funciones de atención al público (ver Tabla 1). Se

seleccionó la muestra de manera no probabilística mediante la técnica de muestreo por cuotas. En consecuencia, se aplicaron los instrumentos a 75 trabajadores, que fueron quienes estuvieron presentes en el momento de la recolección de datos. Como criterios de inclusión se consideró el deseo de participar voluntariamente como sujetos de investigación.

Tabla N 7. Distribución de la población

Área de la Corte Superior de Justicia Arequipa	N° de colaboradores judiciales
Centro de distribución general	19
Módulos civiles – salas de lectura	06
Módulo laboral – sala de lectura	06
Módulo penal	03
Módulo de familia	06
Paz letrado	03
Salas civiles	03
Salas laborales	02
ODECMA	02
Mesa de partes Administración y Presidencia	02
Módulo de Mariano Melgar	03
Módulo de Paucarpata	06
Módulo de Hunter	03
Módulo de Cerro Colorado	03
Comisarías	02
Juzgado de Yanahuara	02
Unidad de Servicios Judiciales	20
Total	91

Fuente: Elaboración propia

5. INSTRUMENTOS

Se utilizó una ficha de datos socio laboral (edad, sexo, número de hijos, estado civil, salario de los colaboradores).

También se trabajó con el Perfil *Organizacional de Likert (POL)* fue elaborado por Renis Likert en 1960, consta de 25 preguntas con cinco alternativas de respuesta (siempre, casi siempre, a veces, casi nunca, nunca) que se puntúan de 1 a 5 donde 1 se valora como muy en desacuerdo y 5 como muy de acuerdo; ofreciendo un puntaje total y puntajes parciales en función de las seis dimensiones que lo componen las cuales son: *Flexibilidad* (que comprende los ítems 1,2,3,4,5), *Responsabilidad* (abarca los ítems 6,7,8,9), *Estándares* (abarca los ítems: 10,11,12), *Reconocimiento* (abarca los ítems:13,14,15,16), *Claridad* (abarca los ítems:17,18,19,20) y finalmente *Espíritu de Equipo* (ítems:21,22,23,24,25). Tiene una validez obtenida a través de la correlación ítem-test cuyos valores superan el coeficiente mínimo permitido de 0.20; y tiene un índice de confiabilidad superior a 0.70 obtenido a través del método de consistencia interna y con la prueba alfa de Cronbach.

El segundo instrumento es la *Escala de Involucramiento en el Trabajo* que fue elaborada por J. M. Lodahl y M. Kejner en 1965 para valorar el involucramiento del colaborador, la cual consta de 20 ítems en una escala de Likert que va de 1 a 5, donde 1 se valora como muy en desacuerdo y 5 como muy de acuerdo. Tiene siete factores los cuales son: *Carácter Negativo*(abarca los ítems 10, 13, 18 y 19), *Preocupación por el Trabajo* (comprende los ítems 7, 9 y 20), *Proactividad* (abarca los ítems 5, 6 y 12), *Sentido de Trabajo*(comprende los ítems 1, 2 y 3), *Importancia del Trabajo* (comprende los ítems 11 y 14), *Compromiso* (abarca los ítems 16 y 17) y finalmente, el factor *Fluir en el Trabajo* (abarca los ítems 4, 8 y 15).

Finalmente el último instrumento aplicado fue la *Escala de Estrés laboral de Töres Theorell*, que es un cuestionario que se compone de 17 ítems con una escala de tipo Likert de las cuales contiene las siguientes alternativas de preguntas: A menudo, a veces, rara vez, casi nunca y nunca. Está comprendida por tres factores: *Demanda* (Ítems 1, 2, 3, 4, 5), *Control* (ítems 6, 7, 8, 9, 10, 11) y por último el factor *Apoyo* (ítems 12, 13, 14, 15, 16, 17). Para valorar sus propiedades psicométricas de esta escala, se empleó la prueba de Pearson para determinar las correlaciones ítem-test, teniendo como resultado valores entre 0.221 y 0.507, mientras que se obtuvo un Alpha de Cronbach de $\alpha = 0.554$.

6. PROCEDIMIENTOS

Primeramente se gestionaron los permisos que fueron con dos semanas de anticipación para la realización del estudio. Luego se coordinaron las fechas para aplicar los instrumentos a los trabajadores que atienden a los usuarios del Poder Judicial. Posteriormente los datos se procesaron cuantitativamente mediante la técnica de análisis de datos utilizando el SPSS 20. Finalmente se procesó la información y se redactó el informe de investigación.

7. ANÁLISIS DE DATOS

Los datos serán procesados mediante el programa estadístico SPSS, versión 20. Se practicarán, según nuestros objetivos, el análisis descriptivo de las variables, las correlaciones entre variables y el análisis de regresión lineal para valorar los efectos del clima organizacional y el estrés laboral en el involucramiento en el trabajo.



CAPITULO IV RESULTADOS

En el presente capítulo se presentará el análisis de los datos a través del procesamiento estadístico de los datos, para lo cual se aplicaron pruebas estadísticas paramétricas con la finalidad de someter a prueba las hipótesis de la presente investigación.

1. ANÁLISIS DESCRIPTIVOS

En la Tabla 8, se puede apreciar los valores que describen las medias del Clima Organizacional en el Poder Judicial de la ciudad de Arequipa. Se puede ver que el valor promedio del clima organizacional es de 78,933, quiere decir que es un clima moderado ya que se encuentra entre 41 que es el valor mínimo y 101 que es el valor máximo.

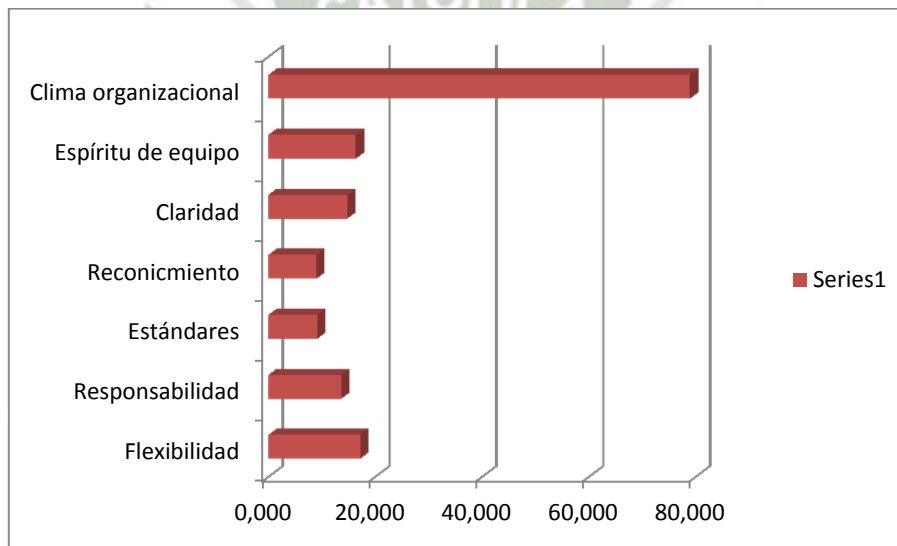
Tabla N 8. Valores descriptivos de la evaluación del Clima Organizacional

	Flexib.	Respon.	Estánd.	Reconoc.	Claridad	Espíritu de equipo	CO
Media	17,160	13,627	9,133	8,987	14,747	16,360	78,933
Mediana	17,000	14,000	9,000	8,000	14,000	16,000	80,000
Moda	18,000	13,000	9,000	7,000	12,000	15,000	84,000
Desviación estándar	2,646	3,448	2,407	3,186	3,141	4,022	12,117
Varianza	7,001	11,886	5,793	10,148	9,867	16,179	146,820
Asimetría	-0,173	-0,431	-0,340	0,515	0,077	0,007	-0,505
Curtosis	-0,069	-0,207	0,015	-0,505	-1,068	0,616	0,411
Rango	14,000	16,000	11,000	13,000	11,000	20,000	60,000
Mínimo	10,000	4,000	3,000	4,000	9,000	5,000	41,000
Máximo	24,000	20,000	14,000	17,000	20,000	25,000	101,000

La dimensión Flexibilidad tiene un puntaje de 17,160, que es moderado porque tiene como valor mínimo 10 y un valor máximo de 24, la siguiente dimensión es Responsabilidad tiene como valor promedio

13.627 con un mínimo de 4 y un valor máximo de 20 encontrando que es moderado, en Estándares tiene una puntuación de 9,133 como valor mínimo 3 y valor máximo 14 siendo moderado, el Reconocimiento tiene un promedio de 8,987 un valor mínimo de 4 y un valor máximo de 17 por lo tanto el Reconocimiento es bajo, en la dimensión Claridad el valor promedio es de 14,747 siendo moderado bajo ya que tiene como valor mínimo de 9 y como máximo 20 y por último el promedio de Espíritu de Equipo es de 16,360, como valor mínimo tiene 5 y valor máximo 25 siendo medio alto.

Figura N 8. Promedios obtenidos en Clima Organizacional



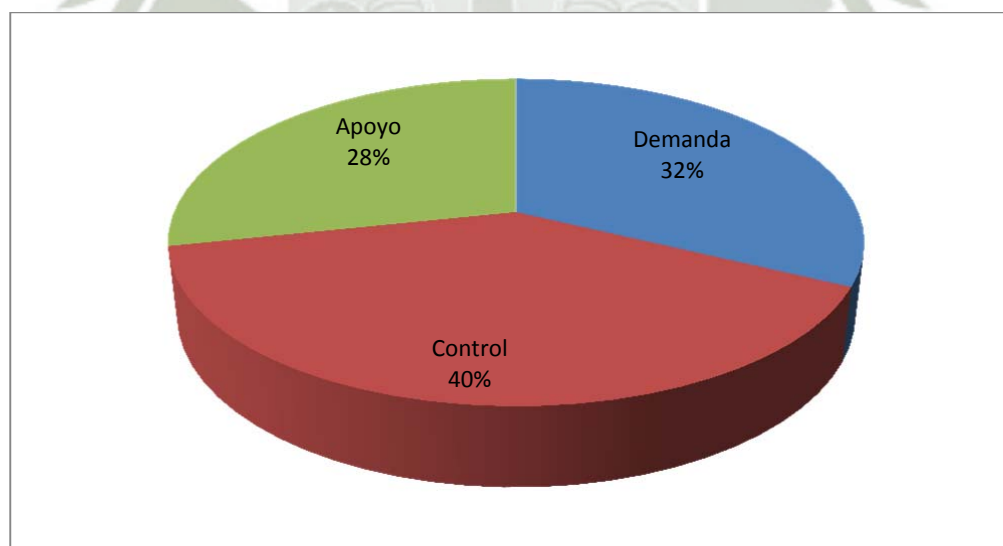
En la tabla 9, se aprecia los valores descriptivos de nuestra variable de estrés laboral según el modelo de Robert Karasek el cual plantea que las dimensiones son Demanda, Control y Apoyo. El valor promedio del Estrés Laboral es de 61,200, tiene un valor máximo de 75 y un valor mínimo de 34, encontrando que es moderado alto.

Tabla N 9. Valores descriptivos de la evaluación del Estrés Laboral

	Demanda	Control	Apoyo	Estrés
Media	19,693	24,173	17,333	61,200
Mediana	20,000	25,000	18,000	62,000
Moda	20,000	28,000	18,000	64,000
Desviación estándar	2,986	4,098	4,244	7,677
Varianza	8,918	16,794	18,009	58,946
Asimetría	-0,930	-1,054	-0,743	-,712
Curtosis	2,011	1,265	2,131	1,098
Rango	17,000	20,000	23,000	41,000
Mínimo	10,000	10,000	2,000	34,000
Máximo	27,000	30,000	25,000	75,000

La dimensión Demanda es 19,693, tiene como valor máximo 10 y como valor mínimo 27 siendo moderado, la dimensión Control tiene un promedio de 24,173, un valor mínimo de 10 y un valor máximo de 30 siendo moderado alto, por último la dimensión Apoyo tiene un promedio de 17,333, un valor máximo de 25 y un valor mínimo 2, encontrado que es moderado alto.

Figura N 9. Modelo Demanda-Control-Apoyo de Karasek



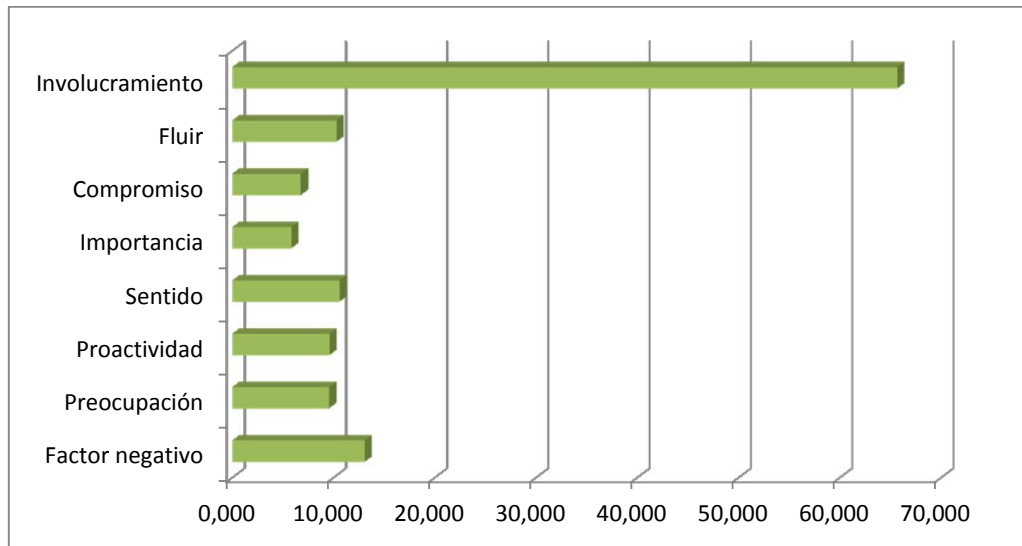
En la tabla 10, podemos apreciar los valores descriptivos del Involucramiento Laboral, tiene como promedio 65,707, un valor mínimo de 42 y un valor máximo de 94 siendo moderado alto.

Tabla N 10. Valores descriptivos de la evaluación del Involucramiento

	Factor negativo	Preocupación	Proactividad	Sentido de trabajo	Importancia	Compromiso	Fluir	Involucramiento
Media	13,120	9,587	9,627	10,600	5,840	6,800	10,320	65,707
Mediana	13,000	10,000	10,000	11,000	6,000	7,000	10,000	67,000
Moda	12,000	9,000	9,000	12,000	6,000	7,000	9,000	68,000
D. Estan.	3,242	1,911	2,634	2,932	1,498	1,693	2,564	9,149
Varianza	10,512	3,651	6,940	8,595	2,244	2,865	6,572	83,697
Asimetría	-0,277	-0,125	0,141	-0,555	0,306	-0,107	-0,540	-0,048
Curtosis	0,246	0,590	-0,468	-0,436	0,953	0,050	0,259	0,640
Rango	16,000	10,000	11,000	12,000	8,000	8,000	12,000	52,000
Mínimo	4,000	5,000	4,000	3,000	2,000	2,000	3,000	42,000
Máximo	20,000	15,000	15,000	15,000	10,000	10,000	15,000	94,000

El involucramiento laboral tiene como dimensiones: Factor Negativo, Preocupación, Proactividad, Sentido de Trabajo, Importancia, Compromiso y Fluir, modelo planteado por el autor Lodhal y Kejner, la primera dimensión tiene un promedio de 13,120, siendo moderado alto debido a que tiene como valor máximo 20 y un valor mínimo de 4, la dimensión Preocupación tiene como promedio 9,587, un valor mínimo de 4 y un valor máximo de 20 siendo moderado bajo, la proactividad tiene como valor promedio 9,627, un valor mínimo de 4 y un valor máximo de 15 lo que indica que es moderado, el Sentido de trabajo obtiene como valor promedio 10,600, un valor mínimo de 3 y un máximo de 15, siendo moderado alto, en cuanto a la dimensión Importancia tenemos como promedio 5,840, un mínimo de 2 y un máximo de 10, indicando ser moderado, en cuanto al Compromiso tiene un promedio de 6,800, un mínimo de 2 y un máximo de 10 siendo moderado, y por último la dimensión Fluir en el Trabajo tiene un promedio de 10,320, un mínimo de 3 y un máximo de 15, siendo moderado.

Figura N 10. Dimensiones del Involucramiento en el trabajo



2. ANÁLISIS CORRELACIONALES

Para analizar las relaciones entre las variables se utilizó la prueba de correlación de Pearson. En la tabla 11, se tiene la correlación entre las variables, donde se puede observar que la flexibilidad se relaciona negativamente con el reconocimiento, y positivamente con el control.

La dimensión responsabilidad se relaciona positivamente con Estándares, Reconocimiento, Claridad, Espíritu de Equipo, Clima Organizacional, Control, Apoyo, Proactividad, Sentido de Trabajo, Compromiso con el Trabajo, Fluir en el Trabajo e Involucramiento Laboral. La dimensión Estándares se relaciona positivamente con Reconocimiento, Claridad, Espíritu de Equipo, Clima Organizacional, Control, Apoyo, Proactividad, Sentido de Trabajo, Fluir en el Trabajo e Involucramiento Laboral.

En cuanto a la dimensión Reconocimiento se relaciona positivamente con Claridad, Espíritu de equipo, Clima Organizacional, Factor Negativo e Involucramiento Laboral. Por otro lado la Claridad se relaciona positivamente con Espíritu de equipo, Clima Organizacional, Control,

Apoyo, Preocupación por el trabajo, Sentido de trabajo e Involucramiento Laboral. El Espíritu de equipo se relaciona positivamente con el Clima Organizacional, Control, Apoyo, Preocupación por el trabajo, Sentido de trabajo, Compromiso con el trabajo e Involucramiento Laboral.

En la dimensión Clima Organizacional se relaciona positivamente con el Control, Apoyo, Factor negativo, Proactividad, Sentido de trabajo, Compromiso con el trabajo, Fluir en el trabajo e Involucramiento Laboral. Así mismo en la dimensión Demanda se relaciona inversamente con Preocupación por el trabajo y positivamente con Importancia del trabajo. El Control se relaciona positivamente con Apoyo, Proactividad y Sentido de trabajo. La dimensión Apoyo se relaciona positivamente con Preocupación por el trabajo, Compromiso con el trabajo, Fluir en el trabajo e Involucramiento Laboral. Por otro lado el Factor negativo se relaciona positivamente con el Sentido de trabajo, Compromiso con el trabajo e Involucramiento laboral.

En la dimensión Preocupación por el trabajo se relaciona negativamente con la Proactividad. En cuanto a la dimensión Proactividad se relaciona positivamente con Sentido de trabajo, Importancia del trabajo, Compromiso con el trabajo, Fluir en el trabajo e Involucramiento laboral. El Sentido de trabajo se relaciona directamente con Fluir en el trabajo e Involucramiento en el trabajo. La Importancia del trabajo se relaciona positivamente con el Involucramiento laboral. En cuanto a el Compromiso con el trabajo se relaciona directamente con Fluir en el trabajo y el Involucramiento laboral, por último la dimensión Fluir en el trabajo se relaciona directamente con el Involucramiento laboral.

Tabla N 11. Correlación de variables

	Flexibilidad	Responsabilidad	Estándares	Reconocimiento	Claridad	Espíritu de equipo	Clima organizacional	Demanda	Control	Apoyo	Factor negativo	Preocupación por el trabajo	Proactividad	Sentido de trabajo	Importancia del trabajo	Compromiso con el trabajo	Fluir en el trabajo	Involucramiento laboral
1	1	,033	-,163	-,213	-,179	-,044	-,035	,04	,278	,00	-,169	-,091	,001	-,136	-,089	,071	-,133	-,192
2		1	,563	,276	,534	,584	,765	,117	,319	,411	,148	,093	,327	,274	,119	,332	,211	,394
3			1	,414	,375	,595	,760	,040	,306	,398	,147	,065	,306	,268	,066	,156	,276	,371
4				1	,209	,268	,525	-,012	,050	,075	,241	,079	,044	,07	,116	,095	,037	,241
5					1	,479	,656	,048	,275	,313	,144	,201	,178	,304	,132	,173	,128	,351
6						1	,798	-,091	,232	,638	,149	,224	,196	,213	,111	,257	,164	,313
7							1	,108	,333	,491	,257	,139	,303	,287	,194	,300	,201	,473
8								1	,107	,060	-,016	-,238	-,047	-,031	,200	,084	,156	,136
9									1	,318	,031	-,051	,268	,321	,007	,101	,047	,191
10										1	,172	,232	,155	,157	,138	,305	,226	,329
11											1	,100	,183	,331	-,068	,339	,145	,586
12												1	-,206	-,143	,033	-,051	-,152	,087
13													1	,563	,296	,204	,454	,639
14														1	,096	,117	,609	,740
15															1	-,125	,172	,321
16																1	,236	,432
17																	1	,637
18																		1

3. ANÁLISIS COMPARATIVO

Para valorar las diferencias entre los datos recogidos en cada una de las variables y sus respectivas dimensiones, se realizaron comparaciones, según sexo, grado de instrucción y ocupación.

En la tabla 12 se aprecian las comparaciones entre varones y mujeres en las medidas del Clima Organizacional, para lo cual se usó la prueba t student. Se puede apreciar que en ningún caso, las diferencias entre varones y mujeres son significativas, puesto que los valores en p son superiores a 0.05.

Tabla N 12. Comparaciones del clima organizacional según sexo con prueba t student

Sexo		N	Media	Desviación típica	Error típico de la media	T student (t)	Grado de libertad (gl)	Significancia (p)
Flexibilidad	Varón	13	15.846	2.640	.732	-.848	37	.405
	Mujer	26	16.615	2.728	.535			
Responsabilidad	Varón	13	13.615	3.708	1.028	.091	37	.928
	Mujer	26	13.500	3.797	.744			
Estándares	Varón	13	9.384	1.709	.474	.384	37	.703
	Mujer	26	9.115	2.627	.515			
Reconocimiento	Varón	13	9.461	3.306	.917	.497	37	.624
	Mujer	26	8.923	2.938	.576			
Claridad	Varón	13	15.384	3.279	.909	.203	37	.841
	Mujer	26	15.153	3.472	.680			
Espíritu de equipo	Varón	13	16.846	3.670	1.018	.429	37	.671
	Mujer	26	16.230	5.156	1.011			
Clima organizacional	Varón	13	78.692	10.648	2.953	-.109	37	.914
	Mujer	26	79.153	15.534	3.046			

En la tabla 13 tampoco se evidencian diferencias entre varones y mujeres en las dimensiones del estrés laboral del modelo de Robert Karasek, ya que ningún valor resultó ser significativo ($p < 0.05$).

Tabla N 13. Comparaciones del estrés laboral según sexo con prueba t student

Sexo		N	Media	Desviación típ.	Error típ. de la media	t	gl	P
Demanda	Varón	13	19.2308	3.87629	1.07509	-.898	37	.381
	Mujer	26	20.3077	2.70953	.53138			
Control	Varón	13	25.6154	5.25259	1.45681	1.635	37	.119
	Mujer	26	22.9231	3.91840	.76846			
Apoyo	Varón	13	18.6923	3.27579	.90854	.783	37	.439
	Mujer	26	17.6538	4.93106	.96706			

En la tabla 14 tampoco se evidencian diferencias entre varones y mujeres en cuanto al involucramiento laboral de acuerdo al modelo de Lodahl y Kejner, pues los valores de p son superiores a 0.05. Por tanto, se puede concluir que no hay diferencias en ninguna de las variables de estudio según el sexo.

Tabla N 14. Comparaciones del involucramiento según sexo con prueba t student

Sexo		N	Media	Desviación típ.	Error tít. de la media	t	GI	P
Factor negativo	Varón	13	13.7692	3.78932	1.05097	.395	37	.697
	Mujer	26	13.2692	3.60619	.70723			
Preocupación por el trabajo	Varón	13	10.2308	2.16617	.60079	.765	37	.453
	Mujer	26	9.6923	1.87124	.36698			
Proactividad	Varón	13	9.6923	3.03822	.84265	.324	37	.750
	Mujer	26	9.3846	2.24636	.44055			
Sentido de trabajo	Varón	13	11.6154	2.63117	.72976	1.532	37	.137
	Mujer	26	10.1538	3.13295	.61442			
Importancia de trabajo	Varón	13	5.6923	1.25064	.34687	-.087	37	.931
	Mujer	26	5.7308	1.40165	.27489			
Compromiso	Varón	13	6.2308	1.64083	.45508	-1.152	37	.260
	Mujer	26	6.8846	1.72805	.33890			
Fluir	Varón	13	11.2308	2.38586	.66172	1.169	37	.253
	Mujer	26	10.2692	2.49091	.48851			
Involucramiento	Varón	13	66.6154	10.19427	2.82738	.353	37	.727
	Mujer	26	65.3846	10.38490	2.03665			

4. ANALISIS DE VARIANZA

En la tabla 15, al comparar los valores de las dimensiones del Clima Organizacional en función al grado de instrucción, encontramos que las diferencias en las dimensiones de Responsabilidad son altamente significativas, lo que implica que a mayor grado de instrucción, los trabajadores tienen mayor puntuación en la dimensión de Responsabilidad.

Por otro lado, los valores del Espíritu de equipo también son significativos, lo que indica que a mayor grado de instrucción, mayor grado de confianza se tiene para trabajar hacia un objetivo común.

Tabla N 15. Análisis de varianza del clima organizacional según grado de instrucción

		Suma de cuadrados	Gl	Media cuadrática	F	Sig.
Flexibilidad	Inter-grupos	48.998	3	16.333	2.472	.069
	Intra-grupos	469.082	71	6.607		
	Total	518.080	74			
Responsabilidad	Inter-grupos	112.514	3	37.505	3.472	.020
	Intra-grupos	767.033	71	10.803		
	Total	879.547	74			
Estándares	Inter-grupos	21.647	3	7.216	1.259	.295
	Intra-grupos	407.020	71	5.733		
	Total	428.667	74			
Reconocimiento	Inter-grupos	26.375	3	8.792	.861	.465
	Intra-grupos	724.611	71	10.206		
	Total	750.987	74			
Claridad	Inter-grupos	28.583	3	9.528	.964	.415
	Intra-grupos	701.604	71	9.882		
	Total	730.187	74			
Espíritu de equipo	Inter-grupos	137.082	3	45.694	3.060	.034
	Intra-grupos	1060.198	71	14.932		
	Total	1197.280	74			
Clima organizacional	Inter-grupos	983.058	3	327.686	2.354	.079
	Intra-grupos	9881.608	71	139.178		
	Total	10864.667	74			

En la tabla 16, comparando la dimensión Estrés Laboral en función al grado de instrucción, encontramos que las diferencias de Apoyo son significativas, lo que indica que a mayor grado de instrucción, mayor será el apoyo que se recibe de sus superiores y de sus compañeros de trabajo.

Tabla N 16. Análisis de varianza del estrés laboral según grado de instrucción

		Suma de cuadrados	Gl	Media cuadrática	F	Sig.
Demanda	Inter-grupos	5.501	3	1.834	.199	.897
	Intra-grupos	654.446	71	9.218		
	Total	659.947	74			
Control	Inter-grupos	50.418	3	16.806	1.001	.398

	Intra-grupos	1192.328	71	16.793		
	Total	1242.747	74			
Apoyo	Inter-grupos	183.879	3	61.293	3.788	.014
	Intra-grupos	1148.788	71	16.180		
	Total	1332.667	74			

En la tabla 17, comprando la dimensión Involucramiento Laboral en función del grado de instrucción, podemos ver que las diferencias del Sentido del Trabajo son significativas, lo que indica que a mayor grado de instrucción, el trabajador le otorga más sentido a su actividad laboral.

Tabla N 17. Análisis de varianza del involucramiento según grado de instrucción

		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
Factor negativo	Inter-grupos	31.761	3	10.587	1.007	.395
	Intra-grupos	746.159	71	10.509		
	Total	777.920	74			
Precocupación por el trabajo	Inter-grupos	15.227	3	5.076	1.413	.246
	Intra-grupos	254.960	71	3.591		
	Total	270.187	74			
Proactividad	Inter-grupos	19.553	3	6.518	.937	.428
	Intra-grupos	493.994	71	6.958		
	Total	513.547	74			
Sentido de trabajo	Inter-grupos	59.105	3	19.702	2.425	.073
	Intra-grupos	576.895	71	8.125		
	Total	636.000	74			
Importancia de trabajo	Inter-grupos	1.134	3	.378	.163	.921
	Intra-grupos	164.946	71	2.323		
	Total	166.080	74			
Compromiso	Inter-grupos	11.656	3	3.885	1.377	.257
	Intra-grupos	200.344	71	2.822		
	Total	212.000	74			
Fluir	Inter-grupos	27.639	3	9.213	1.426	.242
	Intra-grupos	458.681	71	6.460		
	Total	486.320	74			
Involucramiento	Inter-grupos	400.587	3	133.529	1.637	.189
	Intra-grupos	5792.960	71	81.591		
	Total	6193.547	74			

En la tabla 18 se puede ver que existen diferencias significativas en las dimensiones de Flexibilidad, Responsabilidad, Estándares, Claridad y Espíritu de equipo del clima organizacional, en función de la ocupación de los trabajadores.

Tabla N 18. Análisis de varianza del clima organizacional según ocupación

		Suma de cuadrados	Gl	Media cuadrática	F	Sig.
Flexibilidad	Inter-grupos	105.156	8	13.144	2.101	.048
	Intra-grupos	412.924	66	6.256		
	Total	518.080	74			
Responsabilidad	Inter-grupos	191.352	8	23.919	2.294	.031
	Intra-grupos	688.195	66	10.427		
	Total	879.547	74			
Estándares	Inter-grupos	109.093	8	13.637	2.816	.009
	Intra-grupos	319.574	66	4.842		
	Total	428.667	74			
Reconocimiento	Inter-grupos	130.163	8	16.270	1.730	.108
	Intra-grupos	620.824	66	9.406		
	Total	750.987	74			
Claridad	Inter-grupos	175.560	8	21.945	2.611	.015
	Intra-grupos	554.626	66	8.403		
	Total	730.187	74			
Espíritu de equipo	Inter-grupos	435.385	8	54.423	4.714	.000
	Intra-grupos	761.895	66	11.544		
	Total	1197.280	74			
Clima organizacional	Inter-grupos	3824.896	8	478.112	4.482	.000
	Intra-grupos	7039.771	66	106.663		
	Total	10864.667	74			

En la Tabla 19 se tiene el análisis de varianza de las dimensiones del Estrés Laboral tomando como criterio de comparación la ocupación. Solo en la dimensión de Apoyo las diferencias fueron significativas.

Tabla N 19. Análisis de varianza del estrés laboral según ocupación

		Suma de cuadrados	Gl	Media cuadrática	F	Sig.
Demanda	Inter-grupos	90.021	8	11.253	1.303	.257
	Intra-grupos	569.925	66	8.635		
	Total	659.947	74			
Control	Inter-grupos	172.667	8	21.583	1.331	.244
	Intra-grupos	1070.079	66	16.213		
	Total	1242.747	74			
Apoyo	Inter-grupos	362.566	8	45.321	3.083	.005
	Intra-grupos	970.101	66	14.699		
	Total	1332.667	74			

La tabla 20 muestra las diferencias en las dimensiones de Involucramiento Laboral en función de la ocupación. El Factor negativo, el Sentido de trabajo y el Involucramiento como puntaje global, muestran diferencias significativas.

Tabla N 20. Análisis de varianza del involucramiento según ocupación

		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
Factor negativo	Inter-grupos	206.551	8	25.819	2.982	.006
	Intra-grupos	571.369	66	8.657		
	Total	777.920	74			
Preocupación por el trabajo	Inter-grupos	33.982	8	4.248	1.187	.320
	Intra-grupos	236.204	66	3.579		
	Total	270.187	74			
Proactividad	Inter-grupos	16.691	8	2.086	.277	.971
	Intra-grupos	496.856	66	7.528		
	Total	513.547	74			
Sentido de trabajo	Inter-grupos	163.507	8	20.438	2.855	.009
	Intra-grupos	472.493	66	7.159		
	Total	636.000	74			
Importancia de trabajo	Inter-grupos	18.745	8	2.343	1.050	.409
	Intra-grupos	147.335	66	2.232		
	Total	166.080	74			
Compromiso	Inter-grupos	36.516	8	4.564	1.717	.111
	Intra-grupos	175.484	66	2.659		
	Total	212.000	74			
Fluir	Inter-grupos	76.225	8	9.528	1.533	.163
	Intra-grupos	410.095	66	6.214		
	Total	486.320	74			
Involucramiento	Inter-grupos	1321.729	8	165.216	2.238	.035
	Intra-grupos	4871.818	66	73.815		
	Total	6193.547	74			

5. ANÁLISIS DE REGRESIÓN

Para valorar el efecto del Clima Organizacional y el Estrés Laboral en el Involucramiento del trabajador, se realizaron análisis de regresión. En la tabla 21 se aprecia el primer modelo, donde la variable dependiente es el involucramiento laboral y las variables independientes son las dimensiones del Clima Organizacional y las del estrés laboral. Se puede ver que la Flexibilidad y el Clima Organizacional tienen efectos en el Involucramiento.

Tabla N 21. Análisis de regresión (Modelo 1)

Modelo	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes tipificados	T	Sig.	Correlaciones			
	B	Error típ.	Beta			Orden cero	Parcial	Semiparcial	
1	(Constante)	43.595	11.140		3.914	.000			
	Flexibilidad	-.864	.437	-.250	-1.979	.052	-.192	-.240	-.205
	Responsabilidad	.083	.446	.031	.187	.852	.394	.023	.019
	Estándares	-.388	.686	-.102	-.566	.573	.371	-.071	-.059
	Reconocimiento	-.279	.427	-.097	-.655	.515	.241	-.082	-.068
	Claridad	-.224	.478	-.077	-.468	.641	.351	-.058	-.048
	Esp. de equipo	-.869	.520	-.382	-1.671	.100	.313	-.204	-.173
	C.organizacional	.600	.294	.794	2.039	.046	.473	.247	.211
	Demanda	.025	.351	.008	.072	.943	.136	.009	.007
	Control	.133	.275	.060	.484	.630	.191	.060	.050
	Apoyo	.480	.306	.222	1.568	.122	.329	.192	.162

P < 0.004

En la tabla 22 se aprecia el segundo modelo, donde la variable dependiente es el clima organizacional y las variables independientes son las dimensiones del estrés laboral y el involucramiento. Se puede ver que solo el Apoyo tiene efecto positivo y significativo en el clima organizacional.

Tabla N 22. Análisis de regresión (Modelo 2)

Modelo	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes tipificados	T	Sig.	Correlaciones			
	B	Error típ.	Beta			Orden cero	Parcial	Semiparcial	
2	(Constante)	16.957	14.900		1.138	.259			
	Demanda	.077	.495	.019	.155	.877	.108	.020	.015
	Control	.489	.352	.165	1.390	.170	.333	.172	.136
	Apoyo	.894	.335	.313	2.668	.010	.491	.319	.261
	Factor negativo	-.240	.591	-.064	-4.06	.686	.257	-.051	-.040
	Pre. por el trabajo	.046	.881	.007	.052	.958	.139	.007	.005
	Proactividad	.015	.738	.003	.020	.984	.303	.003	.002
	Sentido de trabajo	-.342	.899	-.083	-.381	.704	.287	-.048	-.037
	Imp. de trabajo	.120	1.076	.015	.112	.911	.194	.014	.011
	Compromiso	.252	1.013	.035	.249	.805	.300	.031	.024
	Fluir	-.751	.720	-.159	-1.044	.301	.201	-.130	-.102
	Involucramiento	.680	.483	.513	1.408	.164	.473	.175	.138

P < 0.000

En la tabla 23 se aprecia el tercer modelo, donde la variable dependiente es la dimensión de las demandas laborales y las variables independientes son las dimensiones del clima organizacional y el involucramiento. Se puede ver que el Reconocimiento, el Espíritu de equipo, la Preocupación por el trabajo, la Proactividad y el Sentido de trabajo tienen efectos significativos en las demandas laborales.

Tabla N 23. Análisis de regresión (Modelo 3)

Modelo	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes tipificados	t	Sig.	Correlaciones			
	B	Error típ.	Beta			Orden cero	Parcial	Semiparcial	
3	(Constante)	16.451	3.923		4.193	.000			
	Flexibilidad	.015	.137	.013	.110	.913	.040	.014	.011
	Responsabilidad	.070	.147	.081	.479	.634	.117	.062	.048
	Estándares	-.141	.228	-.114	-.619	.538	.040	-.080	-.062
	Reconocimiento	-.258	.134	-.275	-1.924	.059	-.012	-.243	-.194
	Claridad	-.075	.157	-.079	-.477	.635	.048	-.062	-.048
	Esp. de equipo	-.297	.150	-.400	-1.978	.053	-.091	-.249	-.200
	C. organizacional	.160	.099	.649	1.624	.110	.108	.207	.164
	Factor negativo	-.263	.148	-.286	-1.782	.080	-.016	-.226	-.180
	Pero. por el trabajo	-.719	.211	-.460	-3.415	.001	-.238	-.406	-.345
	Proactividad	-.593	.177	-.523	-3.349	.001	-.047	-.400	-.338
	Sentido de trabajo	-.569	.214	-.559	-2.657	.010	-.031	-.327	-.268
	Imp. de trabajo	-.038	.280	-.019	-.135	.893	.200	-.018	-.014
	Compromiso	-.379	.266	-.215	-1.426	.159	.084	-.183	-.144
	Fluir	.039	.184	.034	.215	.831	.156	.028	.022
	Involucramiento	.357	.120	1.093	2.978	.004	.136	.361	.300

P < 0.004

En la tabla 24 se aprecia el cuarto modelo, donde la variable dependiente es la dimensión de Control y las variables independientes son las dimensiones del Clima Organizacional y el Involucramiento. Se puede ver que la Flexibilidad y el sentido de trabajo tienen efectos significativos en el Control.

Tabla N 24. Análisis de regresión (Modelo 4)

Modelo		Coeficientes no estandarizados		Coeficientes tipificados	T	Sig.	Correlaciones		
		B	Error típ.	Beta			Orden cero	Parcial	Semiparcial
4	(Constante)	7.550	5.555		1.359	.179			
	Flexibilidad	.530	.195	.342	2.721	.009	.278	.334	.283
	Responsabilidad	.051	.208	.043	.244	.808	.319	.032	.025
	Estándares	.530	.322	.311	1.642	.106	.306	.209	.171
	Reconocimiento	-.006	.190	-.005	-.032	.975	.050	-.004	-.003
	Claridad	.223	.222	.171	1.003	.320	.275	.130	.104
	Esp. de equipo	-.058	.212	-.057	-.274	.785	.232	-.036	-.029
	C. organizacional	-.015	.139	-.043	-.105	.916	.333	-.014	-.011
	Factor negativo	-.012	.209	-.009	-.056	.956	.031	-.007	-.006
	Pero. por el trabajo	.047	.298	.022	.157	.876	-.051	.020	.016
	Proactividad	.154	.251	.099	.616	.540	.268	.080	.064
	Sentido de trabajo	.688	.303	.492	2.267	.027	.321	.283	.236
	Imp. de trabajo	.147	.397	.054	.371	.712	.007	.048	.039
	Compromiso	.245	.376	.101	.650	.518	.101	.084	.068
	Fluir	-.364	.260	-.228	-1.402	.166	.047	-.180	-.146
	Involucramiento	-.106	.170	-.236	-.623	.535	.191	-.081	-.065

P < 0.016

En la tabla 25 se aprecia el quinto modelo, donde la variable dependiente es la dimensión de Apoyo y las variables independientes son las dimensiones del clima organizacional y el involucramiento. Se puede ver que el Espíritu de equipo tiene efectos significativos en el Apoyo.

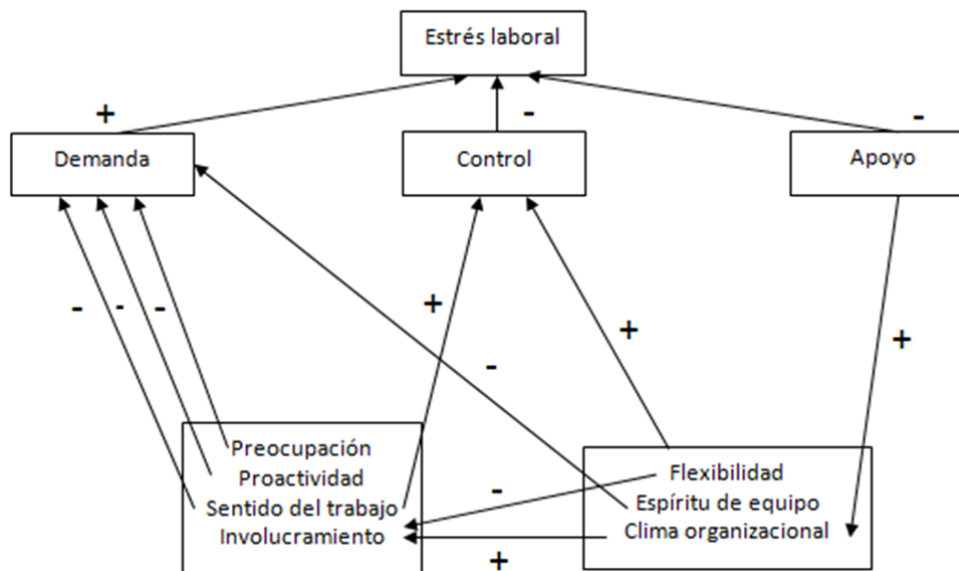
Tabla N 25. Análisis de regresión (Modelo 5)

Modelo		Coeficientes no estandarizados		Coeficientes tipificados	t	Sig.	Correlaciones		
		B	Error típ.	Beta			Orden cero	Parcial	Semiparcial
5	(Constante)	-.842	5.123		-.164	.870			
	Flexibilidad	.141	.179	.088	.786	.435	.000	.102	.073
	Responsabilidad	.120	.192	.098	.628	.533	.411	.081	.058
	Estándares	.333	.297	.189	1.121	.267	.398	.144	.104
	Reconocimiento	-.103	.175	-.077	-.588	.559	.075	-.076	-.055
	Claridad	.109	.205	.081	.533	.596	.313	.069	.049
	Esp. de equipo	.720	.196	.682	3.673	.001	.638	.431	.340
	C. organizacional	-.139	.129	-.396	-1.077	.286	.491	-.139	-.100
	Factor negativo	.076	.193	.058	.394	.695	.172	.051	.037
	Pero. por el trabajo	.155	.275	.070	.565	.574	.232	.073	.052
	Proactividad	-.148	.231	-.092	-.640	.524	.155	-.083	-.059
	Sentido de trabajo	-.175	.280	-.121	-.625	.534	.157	-.081	-.058
	Imp. de trabajo	.296	.366	.105	.809	.422	.138	.105	.075
	Compromiso	.270	.347	.108	.778	.440	.305	.101	.072
	Fluir	.148	.240	.089	.618	.539	.226	.080	.057
	Involucramiento	.080	.156	.172	.511	.611	.329	.066	.047

P < 0.000

Todos estos datos, dan fundamento a la teoría de Robert Karasek, y nos permiten corroborar nuestras hipótesis, ya que el clima organizacional tiene efectos en el involucramiento del trabajador y el Apoyo en el clima organizacional.

Figura N 11. Esquema de las predicciones entre las variables



CAPITULO V DISCUSIÓN



En base a los resultados, en el presente capítulo analizaremos cada una de ellas, sometiéndolos a una discusión teórica que abarca las implicancias de los hallazgos obtenidos en esta investigación.

En primer lugar, tenemos que el clima organizacional presenta puntuación óptimas superiores al promedio, siendo las dimensiones de Flexibilidad, Espíritu de equipo y Claridad las que alcanzan los valores más altos, mientras que Estándares y Reconocimiento obtienen las puntuaciones más bajas. Esto quiere decir que los trabajadores tienen cierta libertad para trabajar y relacionarse en su centro laboral teniendo claras cuáles son sus funciones; sin embargo no se sienten reconocidos por las autoridades del Poder Judicial. Un resultado similar se encontró en una investigación previa realizada por Arias (2013), en la que se encontró que tras la evaluación de ocho empresas de Arequipa, la dimensión del Reconocimiento fue la menos desarrollada por las personas evaluadas. Esto podría estar reflejando que en las empresas e instituciones de la Ciudad de Arequipa es muy poco común que se reconozca la labor del empleado, considerando que los factores motivacionales tienen un impacto capital en el que realiza.

En cuanto al Estrés Laboral, se tiene que la dimensión de Control obtiene las puntuaciones más altas, mientras que el Apoyo obtiene las puntuaciones más bajas. El nivel de estrés sin embargo, superior a la media, lo que quiere decir que los trabajadores del Poder Judicial presentan niveles moderados de estrés laboral, pero perciben que tienen poco control, altas demandas laborales y poco apoyo de parte de su institución. En un estudio realizado en Arequipa, encontramos que el modelo los profesores que formaron parte de la muestra, también tenían un perfil similar de estrés, sin embargo, los niveles de estrés que tenían los profesores fueron motivadores pues se relacionaron positiva y moderadamente con la creatividad (Arias, Montes y Masías, 2014).

Con respecto al involucramiento, tenemos que los trabajadores presentan niveles moderados y bajos de involucramiento en el trabajo, siendo el factor negativo, la dimensión que tiene mayor puntaje, y la importancia y el compromiso, las dimensiones con valores más bajos. Esto es un indicador, de

que los trabajadores no se sienten comprometidos con su trabajo, debido a las condiciones de trabajo en la empresa. Esto podría también relacionarse con conductas de incivismo organizacional, ya que cuando los trabajadores no se sienten comprometidos, su conducta puede fácilmente incurrir en faltas recurrentes, con un trasfondo moral (Salessi y Omar, 2014).

Por otro lado, las correlaciones entre las variables, indican que las dimensiones del clima organizacional se relacionan entre sí, pero la dimensión de flexibilidad no obtiene correlaciones significativas, salvo con reconocimiento, y en sentido negativo. Las dimensiones del estrés laboral se relacionaron entre sí, de acuerdo con el modelo de Karasek, ya que control se relacionó con Apoyo, mientras que las demandas no se relacionaron con estas variables. En el modelo de Karasek, a menor control y mayores demandas, hay más niveles de estrés, mientras que a mayor control y menores demandas ocurre lo contrario. En ese sentido, el presente estudio, encuentra diversos hallazgos que son consistentes con la teoría de Robert Karasek, a partir del análisis de regresión practicado. En primer lugar, el reconocimiento, el espíritu de equipo, la preocupación por el trabajo, la proactividad y el sentido de trabajo predicen negativamente las demandas laborales, mientras que el involucramiento tiene efectos positivos en las demandas laborales. Esto quiere decir que un trabajador con más reconocimiento, que se relaciona bien con sus compañeros, que se preocupa por su trabajo, que es proactivo y que encuentra sentido a su trabajo, tendrá menos demandas laborales, aunque quienes se involucran más tienen mayores demandas laborales. Por otro lado, la flexibilidad y el sentido de trabajo tienen efectos positivos en el control, asimismo, el espíritu de equipo predijo positivamente el Apoyo en el trabajo. Todos estos datos, dan soporte teórico a lo que sustenta la teoría demanda control de Robert Karasek.

Por otro lado, las dimensiones del involucramiento en el trabajo, también se relacionan entre sí de acuerdo a lo previsto. También se tiene que la Flexibilidad se relacionó fuertemente con el control, el apoyo, la proactividad, el compromiso con el trabajo y el involucramiento, lo que quiere decir que ciertas

dosis de flexibilidad son necesarias para favorecer el involucramiento del trabajador y prevenir el estrés. El espíritu de equipo se relacionó fuertemente con el apoyo y el involucramiento laboral, mientras que el clima organizacional se relacionó con el apoyo en el trabajo, la proactividad y el involucramiento en el trabajo.

La dimensión de control se relacionó con el apoyo, la proactividad, el compromiso y el involucramiento en el trabajo, mientras que el apoyo se relacionó con el compromiso y el involucramiento en el trabajo. Estos valores, nos sugieren que el involucramiento laboral viene determinado por el apoyo que se recibe en el trabajo y el control que tiene el trabajador sobre las actividades que realiza, las metas que se plantea y la planificación de tareas. También abarca la toma de decisiones y la autonomía.

A nivel comparativo, se encontró que los trabajadores con mayor grado de instrucción tienen mayor nivel de responsabilidad y de espíritu de equipo. Esto indica que mientras más estudios tienen un trabajador es más responsable y se identifica mejor con su trabajo. El grado de instrucción también presenta diferencias en la dimensión de apoyo, lo que se explica por el hecho de que a mayor grado de instrucción, el trabajador tiene una jerarquía más alta y trabaja con subordinados, que son quienes le brindan apoyo. Los trabajadores con mayor grado de instrucción tuvieron también mayor nivel de sentido en el trabajo.

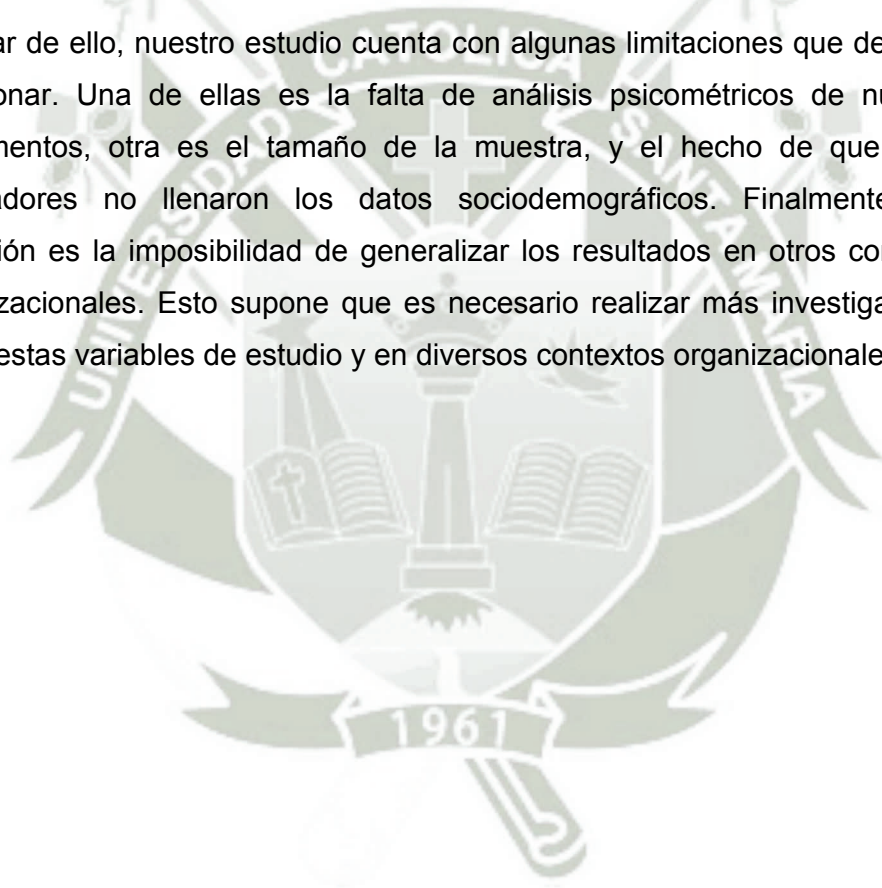
La ocupación de los trabajadores muestra diferencias en Flexibilidad, Responsabilidad, Estándares, Claridad, Espíritu de equipo, Apoyo, Factor negativo, Sentido de trabajo e Involucramiento. Estos datos están señalando que existen diferencias sustanciales entre los diferentes grupos ocupacionales de los trabajadores del Poder Judicial que prestan servicios de atención al usuario. Por tanto, lo recomendable sería que los trabajadores que cumplen estas funciones, tengan todos, la misma preparación profesional, para evitar las diferencias entre los trabajadores.

Finalmente, encontramos que el clima organizacional tiene efectos significativos en el involucramiento del trabajador, y que el Apoyo predice el

clima organizacional. Podemos decir que existen relaciones complejas entre las variables de estudio, y que ciertas condiciones del trabajo son importantes a la hora de evaluar las manifestaciones de estrés de los trabajadores.

De este modo, el presente estudio ha puesto a prueba los diversos supuestos que han motivado nuestra investigación, encontrando datos muy interesantes. En ese sentido, es la primera vez que se realiza un estudio con estos modelos teóricos en la ciudad de Arequipa, aunque existen trabajos previos sobre clima organizacional y estrés laboral, la variable involucramiento, no ha sido estudiada en contextos organizacionales ni empresariales, a pesar de ser un aspecto muy importante en el trabajo.

A pesar de ello, nuestro estudio cuenta con algunas limitaciones que debemos mencionar. Una de ellas es la falta de análisis psicométricos de nuestros instrumentos, otra es el tamaño de la muestra, y el hecho de que varios trabajadores no llenaron los datos sociodemográficos. Finalmente, otra limitación es la imposibilidad de generalizar los resultados en otros contextos organizacionales. Esto supone que es necesario realizar más investigaciones sobre estas variables de estudio y en diversos contextos organizacionales.



CONCLUSIONES

PRIMERA

El clima organizacional, sobre todo la dimensión de flexibilidad, y el estrés laboral, sobre todo la dimensión de Apoyo tienen efectos significativos en el involucramiento de los trabajadores del Poder Judicial que realizan funciones de atención al usuario.

SEGUNDA

El clima organizacional en el Poder Judicial es moderado, siendo la dimensión de Espíritu de Equipo la más alta y las de Reconocimiento y Claridad, las más bajas; mientras que las dimensiones de Flexibilidad, Responsabilidad y Estándares. Esto sugiere que los trabajadores no se sienten bien reconocidos, no tienen sus funciones claras, aunque sí se sienten orgullosos de trabajar donde trabajan y conocen cuál es el objetivo común de su trabajo.

TERCERA

El estrés laboral en el Poder Judicial de Arequipa es moderado, en cuanto a las dimensiones el Apoyo y Control son las que tienen los valores más altos, en cambio las Demandas son moderadas. Esto significa que presentan niveles moderados de estrés laboral, tienen buen control en sus actividades laborales, perciben que tienen Apoyo por parte de sus empleadores, mientras que sus Demandas laborales son moderadas.

CUARTA

El Involucramiento Laboral del Poder Judicial de Arequipa es moderado bajo, siendo el Factor Negativo el más alto y el más bajo Preocupación, las demás dimensiones como: Proactividad, Sentido de Trabajo,

‘Importancia, Compromiso y Fluir, obtienen puntajes moderados.

Esto significa que los trabajadores se sienten moderadamente comprometidos con su trabajo, aunque sienten baja preocupación, lo que sugiere que no están interesados en solucionar los problemas de sus clientes.

QUINTA

Las variables que se relacionan de manera fuerte y significativa son la flexibilidad, el control, el apoyo, la proactividad, el compromiso y el involucramiento del trabajador. Esto es un indicador de que si los trabajadores realizan sus funciones con cierta Flexibilidad y Control, en un clima de trabajo óptimo, con apoyo de la empresa y sus compañeros, se sentirán más involucrados con su trabajo, hecho que se manifestará en su proactividad y su compromiso.

SEXTA

Existen diferencias significativas entre los trabajadores en función del grado de instrucción y el tipo de ocupación que realizan. Esto sugiere que tener mayor grado de instrucción y ser profesional, de preferencia abogado, son factores que favorecen a los trabajadores, precisamente por el contexto laboral en que deben desenvolverse.

RECOMENDACIONES

PRIMERA

De acuerdo con el análisis predictivo se debe brindar más apoyo a los trabajadores, para que esto les permita tener un clima organizacional óptimo, que a su vez favorecerá el nivel de involucramiento de los trabajadores. Por otro lado, se debe regular cuidadosamente la flexibilidad pues tiene efectos negativos en el involucramiento y efectos positivos en el control que tienen los trabajadores.

SEGUNDA

Es importante mejorar el clima organizacional del Poder Judicial, y reconocer el trabajo de los empleados de diferentes maneras: con bonos económicos, felicitaciones públicas, beneficios laborales, etc. También se debe de regular las demandas laborales de los empleados, con medidas tales como un cupo máximo de atenciones, y que todos las cumplan sus obligaciones por igual.

TERCERA

Se debe promover la autonomía en el Poder Judicial, para que los empleados se sientan más involucrados en el trabajo. Asimismo, es importante brindar apoyo institucional y social a los trabajadores, pues ello les permite amortiguar el estrés y comprometerse más con la institución.

CUARTA

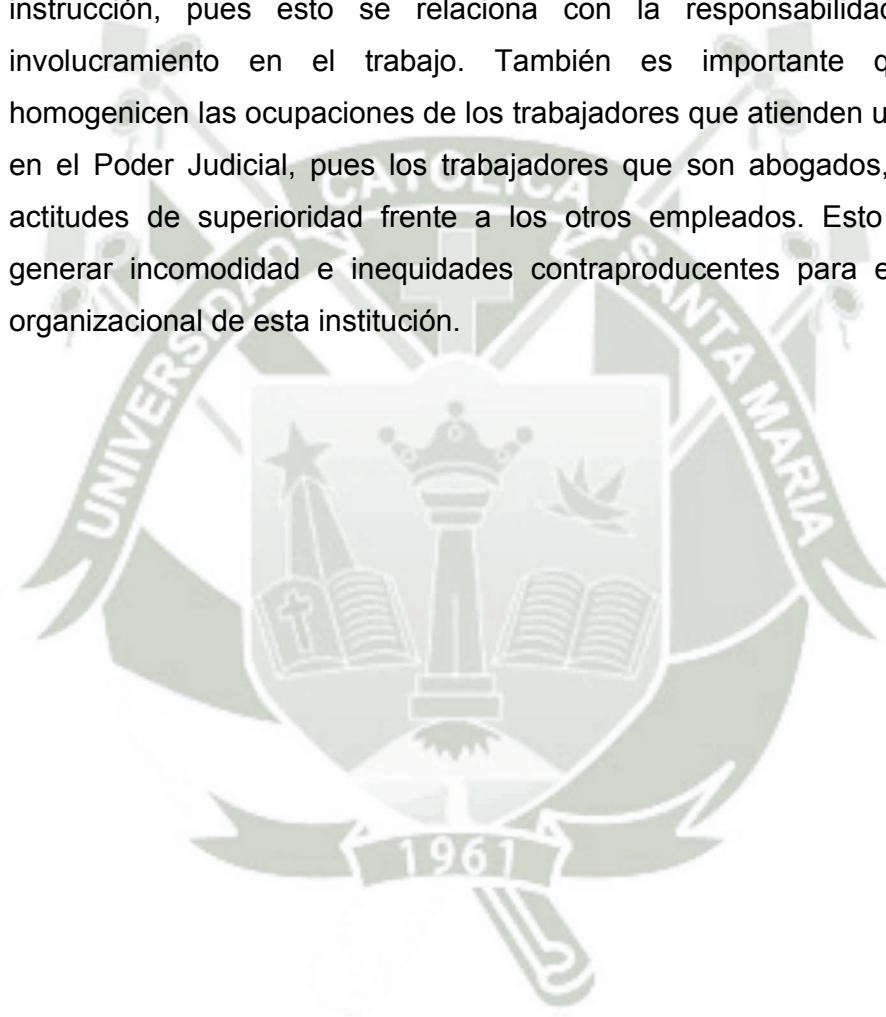
Se debe promover una mayor Preocupación por el trabajo, a nivel de solución de problemas de los usuarios del Poder Judicial. Para esto se sugieren talleres de atención al cliente y programas de disminución del estrés.

QUINTA

Se deben promover el control así como un clima de trabajo adecuado para el trabajo, que promueva la colaboración entre los trabajadores, pues esto coadyuvará en su involucramiento laboral.

SEXTA

Se debe promover que los trabajadores tengan mayor grado de instrucción, pues esto se relaciona con la responsabilidad y el involucramiento en el trabajo. También es importante que se homogenicen las ocupaciones de los trabajadores que atienden usuarios en el Poder Judicial, pues los trabajadores que son abogados, tienen actitudes de superioridad frente a los otros empleados. Esto podría generar incomodidad e inequidades contraproducentes para el clima organizacional de esta institución.



BIBLIOGRAFÍA

- Andújar, C. A. & Martínez-Lugo, M. E. (1996). El nivel en que se involucran los empleados en el trabajo. Análisis psicométrico de la escala de Lodahl y Kejner mediante las teorías clásica y moderna de la medición *Revista Latinoamericana de Psicología*, 28(1), 109-134.
- Arias, W. L. (2011). Aportes de la psicología a la seguridad industrial y la salud ocupacional. *Revista de Psicología de Arequipa*, 1(2), 134-143.
- Arias, W. L. (2012). Estrés laboral en trabajadores desde el enfoque de los sucesos vitales. *Revista Cubana de Salud Pública*, 38(4), 525-535.
- Arias, W. (2013). Clima organizacional en ocho empresas de Arequipa. *Illustro*, 4, 39-56.
- Arias, W. y Arias, G. (2014). Relación entre clima organizacional y satisfacción laboral en una empresa del sector privado. *Ciencia & Trabajo*, 51, 185-191.
- Arias, W. y Jiménez, N. (2013). Síndrome de burnout en docentes de educación básica regular en Arequipa. *Educación*, 22(42), 53-76.
- Arias, W. y Justo, O. (2013). Satisfacción laboral en trabajadores de dos tiendas por departamento: Un estudio comparativo. *Ciencia & Trabajo*, 15(47), 41-46.
- Arias, W., Justo, O. y Muñoz, E. (2004). Síndrome de burnout y estilos de afrontamiento en psicólogos de la ciudad de Arequipa. *Revista de psicología de la UCSP*, 4, 25-42.
- Arias, W. L.; Montes, I. y Masías, M. A. (2014). El modelo demanda control de Karasek y su relación con la creatividad docente en

- profesores de nivel primario de Arequipa. *Revista de Psicología de la UCV*, 16(1), 64-77.
- Artazcoz L. y Rabada I. (1999). Estrés Laboral. Ponencia presentada en el I Curso de verano sobre la prevención de Riesgos Laborales en la Enseñanza organizado por STEE-EILAS y el Instituto Vasco de Ergonomía. Derio (Bizkaia).
- Arevalo, M. F. (2004). Trastornos psicosociales Salud Mental en el trabajo. 14(6), 80-82.
- Atalaya, M. (2001). El estrés laboral y su influencia en el trabajo. *Industrial Data*, 4(2), 25-36.
- Barrientos, T., Martínez, S. y Méndez, I. (2004). Validez de Constructo, confiabilidad y punto de corte de la Prueba de Síntomas Subjetivos de Fatiga en Trabajadores mexicanos. *Revista Salud Pública de México*, 46(6), 516-523.
- Bouroncle, S. (2010). Clima del trabajo en las organizaciones. Arequipa: UNSA.
- Brancato B. y Juri F. (2011). ¿Puede influir el clima laboral en la productividad?
- De la Cruz, E. (2014). Tesis Estrés laboral y síndrome de burnout en los profesionales de enfermería de atención hospitalaria. Universidad de Valladolid.
- Estrés Laboral.info (2016). Toda la información sobre el estrés laboral. Disponible en la red: <http://www.estreslaboral.info/consecuencias-del-estres-laboral.html>.
- Comín, E., de la Fuente, A. y García A. (s/f). El estrés y el riesgo para la salud. Maz departamento de prevención. Disponible en la red: [www. Maz.es](http://www.Maz.es).

Cuevas J. C. (s/f). Características del clima organizacional. Psicología y Empresa. Renovando empresa con talento humano. Disponible en la red: <http://psicologiayempresa.com/caracteristicas-del-clima-organizacional.html>

Del Hoyo, M. A. (2004). Estrés Laboral. Documentos divulgativos. Ministerio de trabajo y asuntos sociales.

Diario Sevilla (2010). Unidad 3 Estrés y ansiedad. Disponible en la red: www.diariosevilla.es

Fischman, D. (2010). El líder transformador. Lima: UPC.

García, M. (2009) Clima Organizacional y su Diagnóstico. Una aproximación conceptual. *Cuadernos de Administración*. 42, 43-61.

Gallo, J. (2013). ¡Y todos estamos estresados! Técnicas de gobierno, subjetividades laborales y neoliberalismo en Colombia. Tesis psicológicas. 8(2), 70-81.

Goncalves, A. (s/f). Dimensiones del Clima Organizacional. Disponible en la red: <http://www.qualidade.org/articles/dec97/dec97.htm>.

Gómez, C.A. (2001). Diseño, construcción y validación de un instrumento que evalúa clima organizacional en empresas colombianas, desde la respuesta de teoría del ítem. *Revista Acta Colombiana de psicología*. 11 (4), 97-113.

González de la Rivera, J. L.; Morera, A. & Monterrey, A. L. (1989). El índice de reactividad al estrés como modulador del efecto “sucesos vitales” en la predisposición a la patología médica. *Psiquis*, 10, 20-27.

Iqbal Khan T., Ahmed Jam F., Akbar A, Bashir Khan M. y TahirHijazi S. (2011). Job Involvement as Predictor of Employee Commitment.

Evidence from Pakistan. *International Journal of Business and Management*, 6(4), 252-262.

Junta de Andalucía (2010). Estrés Laboral Informe sobre estrés en el lugar de trabajo. Informe técnico encargado por el Plan integral de salud mental de Andalucía.

Karasek, R. (1979). Job demands, job decision latitude and mental strain: Implications for job redesign. *Administrative Science Quarterly*, 24, 285-306.

Labrador, J. F. (1996). El estrés. Nuevas técnicas para su control. España: Grupo Correo de Comunicaciones.

Lacouture, G. (1996). Factores Motivacionales del Apoderamiento (empowerment) en la organización. *Revista Latinoamericana de Psicología*. 28(1), 135-147.

Lara, M. A.; Navarro, C. & Navarrete, L. (2004). Influencia de los sucesos vitales y el apoyo social en una intervención psicoeducativa para mujeres con depresión. *Salud Pública de México*, 46(5), 378-387.

Ley N^o 9783, Ley de seguridad y salud en el trabajo. Decreto supremo N^o 005-2012-TR. Disponible en la red: <http://www.inabif.gob.pe/portalweb/portal/sst/normativa/ReglamentoLey29783.pdf>

Leibovich de Figueroa, N.; Schufer, M.; Maglio, A. L.; Schmidt, V.; Injoque Ricle, I.; Minichiello, C.; Marconi, A.; Gonzales, A.; Aranda Cori E.; y Cuenya, L. (2007). El malestar por inestabilidad laboral y su relación con tensión y recursos personales. *Psicología de trabajo*, 14, 61-68.

- Lejarza, F., Goiriena, F. J., Barranquero, M. y La Fuente, P. (s/f). Evaluación del Estrés y Adaptación al puesto de trabajo mediante el General Health Questionnaire.
- Martín, P.; Salanova, M. y Peiró, J. M. (2007). Job demands, job resources and individual innovation at work: Going beyond Karasek's model? *Psicothema*, 19(4), 621-626.
- Martínez-Lugo, M. E. (1988). La Involucración con el trabajo y su relación con la edad, el locus de control y los años de servicio. *Revista Latinoamericana de Psicología*, 20(2), 137-148.
- Martínez-Lugo, M. E. (1990). Variables asociadas con la involucración en el trabajo. *Revista Latinoamericana de Psicología*, 22(2), 211-222.
- Merino, E., Carbonero, M. A., Moreno, B. y Morante, M. E. (2006). La Escala de Irritación como instrumento del estrés laboral. *Revista Psicothema*, 18(13), 419-424.
- Meza, F. y Meza, M. (2006). Diagnóstico de clima laboral: Caso Sabormex Puebla. Planta de frijoles y otros.
- Mello, M. G. de; Chor, D.; Faerstein, E.; Lopes, C. S. y Werneck, G. L. (2004). Short version of the job stress scale: a Portuguese-language adaptation. *Revista de Saúde Pública*, 38(2), 164-171.
- Mingote Adam J. C. y Nuñez López C. (2011). Importancia de la consideración de la salud mental en la gestión de la salud laboral: Una seguridad compartida. *Revista Medicina y Seguridad del Trabajo*, 57(1), 239-262.
- Miró E., Solanes A., Martínez P., Sánchez A. I. y Rodríguez Marín J. (2007). Relación entre Burnout o "Síndrome de Quemarse por

el trabajo”, la tensión laboral y las características del sueño.
Psicothema, 19(3), 388-394.

Montero, G. y Manzano, F. (2010). Nivel de estrés laboral y patrón de conducta en los empleados de la universidad nacional de educación Enrique Guzman y Valle.

Moya, L. & Salvador, A. (2001). Empleo de estresores psicológicos de laboratorio en el estudio de la respuesta psicofisiológica al estrés. *Anales de Psicología*, 17(1), 69-81.

Moya, L., Serrano, M. A., Gonzales, E., Rodríguez, G. y Salvador A. (2005). *Psicothema*, 17(2), 205-211.

Moscoso, M. (2010). El impacto del estrés crónico en la salud del individuo: Avances en psico-oncología. *Persona*, 13, 87-99.

Moscoso M. S. (2011). El Estrés crónico y la medición psicométrica del estrés emocional percibido en medicina y psicología clínica de la salud. *Liberabit*, 17(1), 67-76.

Muñoz A. I. (2010). Promoción de la Salud en los lugares del trabajo: Teoría y Realidad. *Revista Medicina y Seguridad del Trabajo*, 56(220), 220-225.

Naranjo, M. L. (2009). Una revisión teórica sobre el estrés y algunos aspectos relevantes de éste en el ámbito educativo. *Revista de Educación*, 33(2), 171-190.

Naveillan P. (1976). Salud Mental ocupacional. Boletín de la oficina sanitaria panamericano.

Nwibere, B. M. (2014). Interactive Relationship Between Job Involvement, Job Satisfaction, Organisational Citizenship Behaviour, And Organizational Commitment In Nigerian Universities.

International Journal of Management and Sustainability, 3(6),
321-340.

Orbegoso, A. (2010). Problemas teóricos del clima organizacional: Un estado de la cuestión. *Revista de Psicología de la UCV*, 12(1), 347-362.

Plan Integral de Salud Mental de Andalucía (2010). ESTRÉS LABORAL. Informe técnico sobre estrés en el lugar de trabajo. Disponible en la red: http://www.juntadeandalucia.es/salud/export/sites/csalud/galerias/documentos/c_3_c_1_vida_sana/promocion_salud_lugar_trabajo/estres_laboral_informe_pslt.pdf

Pérez de Maldonado I., Maldonado Perez M. y Bustamante Uzcátegui S. (2006). Clima Organizacional y gerencia: Inductores del cambio organizacional. *Revista de Investigación y Postgrado*, 2(21), 231- 248.

Regueiro R. y León O. G. (2003). Estrés en decisiones cotidianas. *Psicothema*. 15(4), 533-538.

Reyes, J. (2001). Clima Organizacional. Escuela Superior TEJEPI del Rio, Universidad Nacional del Estado de Hidalgo. Disponible en la red: https://www.uaeh.edu.mx/docencia/p_presentaciones/tepeji/administracion/documentos/tema/clima_organizacional.pdf.

Robbins S. P. (2009). *Comportamiento Organizacional*. Décima edición. México: McGraw-Hill.

Rodriguez Martin M. (2016). El estrés en el ámbito laboral. El estrés y sus causas. Jornada sobre seguridad y salud laboral. Gabinete confederal de seguridad y salud laboral.

Rodríguez, A. R. (2007). Técnicas de afrontamiento al estrés laboral. *Salud Laboral*, 4(1), 11-13.

Rodríguez, R.; Oramas, A. y del Castillo, N. P. (2004). Fatiga y tipo de trabajo según el modelo de Karasek, en condiciones laborales de restricción. *Revista Cubana de Salud y Trabajo*, 5(1), 31-38.

Rodríguez Muñoz A., Bakker B. A. (2013). El engagement en el trabajo. *Salud Laboral, Riesgos Laborales psicosociales y bienestar laboral*. 437-438

Romero J. M. (2001). Clima Laboral y bienestar psicológico en una empresa pública. *Archivos de Prevención de Riesgos Laborales*, 4(2), 17-23.

Sanchez, M. P., Aparicio, M. E., Dresch V. (2006). Ansiedad, autoestima autopercebida como predictores de la salud: diferencias entre hombres y mujeres. *Psicothema*. 18(3), 584-590.

Sandín B, Rodero B, Santed MA, García J. (2006). Sucesos vitales estresantes y trastorno de pánico: Relación con el inicio del trastorno, la gravedad clínica y la agorafobia. *Revista de Psicopatología y Psicología Clínica*, 11(3), 179-190.

Sanjuán, P. & Magallanes, A. (2006). Estilo atributivo negativo, sucesos vitales y sintomatología depresiva. *Revista de Psicopatología y Psicología Clínica*, 11(2), 91-98.

Salazar, J.G., Guerrero, J. C., Machado, Y. B. y Cañedo, R. (2009). Clima y cultura organizacional: Dos componentes esenciales en la productividad laboral. *Revista ACIMED*, 20 (4), 67-75.

Sandín, B. (1995). El estrés. En Belloch, A.; Sandín, B. y Ramos, F. (comps.) *Manual de psicopatología II* (pp.3-52). Madrid: McGraw-Hill.

- Sandoval, M. C. (2004). Concepto y dimensiones del clima organizacional. *Hitos de Ciencias Económico Administrativas*, 10(27), 78-82.
- Selye, H. (1966). *La tensión en la vida (el estrés)*. Buenos Aires: Compañía General Fabril Editora.
- Torres, C. (2004). ¿Estrés o burnout? *Revista Agenda Salud*. Publicación trimestral del programa mujeres y salud de ISIS INTERNACIONAL. 24, 1-8
- Valiente, R. M.; Sandín, B.; Chorot, P.; Santed, M. A. & González de Rivera, J. L. (1996). Sucesos vitales mayores y estrés: Efectos psicopatológicos asociados al cambio por migración. *Psiquis*, 17(5), 211-230.
- Van Yperen, W. & Snijders, T. A. B. (2000). A multilevel analysis of the demands-control model: Is stress at work determined by factor at the group level or the individual level. *Journal of Occupational Health Psychology*, 5(1), 182-190.
- Vega D., Arévalo A., Sandoval J., Aguilar M. y Giraldo J. (2006). Panorama sobre los estudios de Clima Organizacional en Bogotá, Colombia. *Revista Diversitas-Perspectivas en Psicología*, 2(2), 329-349.
- Vega, S. (2001). *Riesgo Psicosocial: El modelo Demanda-Control-Apoyo Social (I)*. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales España.
- Vizán, R.; Benítez, M. H.; Gracia, M. & González de Rivera, J. L. (1993) Acontecimientos vitales y conducta autodestructiva. *Actas Luso Españolas de Neurología y Ciencias Afines*, 21(5), 205-210.
- Vásquez Díaz A. J., Pérez Cano D., Moreno Ramos R. M., Arroyo Yanes F. y Suarez Delgado J. M. (2010). Factores Psicosociales,

Motivacionales y Estado de Salud. Revista Medicina y Seguridad del Trabajo, 56 (2), 12-21.

Zepeda Rodríguez J. (2010), Estrategias de Involucramiento Laboral en Pymes de Servicio y Manufactura. Instituto Politécnico Nacional Escuela Superior de Comercio Y Administración Unidad Santo Tomas 1-36.





ANEXOS

CUESTIONARIO DE CLIMA ORGANIZACIONAL

Datos Generales

Nombre: _____ Edad: _____ Género: _____

Institución en que trabaja: _____

Grado de instrucción: _____ Ocupación: _____

**Puntaje
Obtenido**

Instrucciones: Marque con una X una alternativa para cada pregunta.

Nº	PERFIL ORGANIZACIONAL DE LIKERT (POL)	Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
01	En su trabajo diario, ¿Existen reglas y procedimientos innecesarios?					
02	¿Puede Ud. innovar o presentar nuevas ideas dentro de la organización?					
03	¿Tiene Ud. que luchar contra restricciones o limitaciones irrazonables?					
04	¿La gerencia da más importancia a los resultados que a los procesos?					
05	¿En su área de trabajo se busca la mejora continua y la calidad total?					
06	De acuerdo con su función ¿se le delegan tareas importantes?					
07	¿Ud. cuenta con la autonomía necesaria para desempeñar sus funciones?					
08	¿Tiene oportunidad de experimentar el éxito o los fracasos fruto de sus propios esfuerzos?					
09	¿La empresa toma en cuenta su opinión a la hora de tomar decisiones?					
10	¿Las metas que se fijan en el trabajo son realistas y retadoras?					
11	¿Participa en la fijación y planificación de metas de su empresa o área?					
12	¿Se le da a conocer las observaciones y sugerencias que le hace su superior sobre los trabajos o proyectos que Ud. realiza?					
13	¿En su empresa las recompensas son más frecuentes que las sanciones?					
14	¿Cree Ud. que percibe una remuneración adecuada?					
15	¿Los ascensos y promociones son posibles de alcanzar en su trabajo?					
16	¿Tiene su empresa una política de incentivos para los trabajadores que muestran alto desempeño?					
17	¿Las políticas, planes y objetivos de la organización se los han dado a conocer por medios formales?					
18	¿El trabajo que realiza lo ejecuta en forma ordenada y oportuna?					
19	¿Considera Ud. que está contribuyendo a la misión y visión de la organización?					
20	¿Conoce Ud. los resultados que tiene su empresa respecto de los planes y objetivos trazados anualmente?					
21	¿Considera Ud. que las relaciones de cooperación y colaboración entre los miembros de su empresa son adecuadas?					
22	¿Las relaciones con sus compañeros son equilibradas y adecuadas?					
23	¿Cuando Ud. le dice a sus amigos en qué empresa trabaja se siente contento?					
24	¿Cree Ud. que los conflictos se resuelven de manera efectiva y rápida?					
25	¿Considera que dentro de su empresa existen sentimientos de confianza, orgullo y lealtad organizacional?					

PUNTUACIÓN	Ptos.
Siempre	5
Casi siempre	4
A veces	3
Casi nunca	2
Nunca	1

ESCALAS

Flexibilidad (1-5)
Responsabilidad (6-9)
Estándares (10-12)
Reconocimiento (13-16)
Claridad (17-20)
Espíritu de equipo (21-25)

OBSERVACIONES:

CUESTIONARIO DE ESTRÉS LABORAL

Instrucciones

La siguiente es una encuesta que permitirá conocer tu nivel de estrés laboral. El estrés laboral es un estado de tensión que está relacionado con el trabajo y que afecta tu salud física y mental. Responde con sinceridad a las siguientes preguntas marcando X en la alternativa que se ajusta a tu rutina laboral. Tus datos serán manejados con reserva y confidencialidad. Al final de la ficha debes asignarte un código que puede ser una palabra de tu agrado, en base a ese código se te entregarán los resultados de esta evaluación...¡¡¡Gracias por su colaboración!!!

FICHA DE REGISTRO PARA LLENAR POR EL TRABAJADOR										
DATOS PERSONALES DEL TRABAJADOR										
Nombre					Edad			Género		
Nombre de la empresa				Lugar de residencia (distrito)						
Cargo				Ocupación			Profesión			
Área en que trabaja				Tiempo de servicio		5 años	10 años	+ de 10 años		
Ingresos mensuales	- del mínimo	el mínimo	+ del mínimo	Estado civil				Nº de hijos		
ESCALA DE ESTRÉS LABORAL DE TÖRES THEORELL										
Cuestionario de Demandas				A menudo	A veces	Rara vez	Casi nunca	Nunca		
¿Tienes que trabajar muy rápido?										
¿Tienes que trabajar intensamente?										
¿Tu trabajo demanda mucho esfuerzo?										
¿Tienes tiempo suficiente para hacer todo tu trabajo?										
¿En tu trabajo tienes que hacer cosas que no te gustan?										
Cuestionario de Control				A menudo	A veces	Rara vez	Casi nunca	Nunca		
¿Tienes la posibilidad de aprender cosas nuevas en tu trabajo?										
¿Tu trabajo demanda alto nivel de habilidades o experiencia?										
¿Tu trabajo requiere que tomes la iniciativa para hacer cosas?										
¿Tienes que hacer la misma tarea una y otra vez?										
¿Tienes la opción de decidir cómo hacer tu trabajo?										
¿Tienes la opción de decidir qué hacer en tu trabajo?										
Cuestionario de Apoyo				Muy de acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo			
Hay un ambiente tranquilo y agradable donde trabajo.										
Todos nos llevamos bien donde trabajo.										
Mis colegas me brindan su apoyo.										
Los demás me entienden si he tenido un mal día.										
Me llevo bien con mis supervisores.										
Disfruto trabajar con mis colegas.										

¡¡¡MUCHAS GRACIAS!!!

Código del trabajador			Fecha:		
Observaciones:					

ESCALA DE INVOLUCRAMIENTO EN EL TRABAJO

J. M. Lodahl y M. Kejner

Instrucciones

La siguiente escala valora el nivel de involucramiento que tiene Usted con su trabajo. Por favor marque una “X” según el grado de acuerdo que tiene con cada afirmación: Siendo 5 “muy de acuerdo”, 4 “de acuerdo”, 3 “ni en acuerdo ni en desacuerdo”, 2 “en desacuerdo”, y 1 “muy desacuerdo”. Llene sus datos personales y responda con sinceridad las siguientes preguntas. Gracias por su colaboración.

Nombre: _____ Edad: _____ Sexo: _____
 Grado de instrucción: _____ Profesión: _____ Ocupación: _____
 Centro laboral: _____ Área de trabajo: _____ Cargo: _____

		1	2	3	4	5
1	Trabajaría tiempo extra para terminar un trabajo aunque no me pagaran por ello.					
2	La forma de realizar un trabajo demuestra la calidad de una persona.					
3	La satisfacción principal en mi vida la derivo de mi trabajo.					
4	Para mí, las mañanas en el trabajo se van volando.					
5	Por lo general llego al trabajo un poco antes de la hora de entrada para preparar el trabajo del día.					
6	Las cosas más importantes que me suceden guardan relación con mi trabajo.					
7	Algunas veces me desvelo pensando en el trabajo del próximo día.					
8	Realmente soy perfeccionista con mi trabajo.					
9	Me siento deprimido cuando fallo en algo relacionado con mi trabajo.*					
10	Tengo otras actividades más importantes que mi trabajo.*					
11	Yo vivo, como y respiro trabajo.					
12	Probablemente me mantendría trabajando aun cuando no necesitara dinero.					
13	A menudo me siento con deseos de quedarme en casa, en vez de ir a trabajar.*					
14	Para mí, el trabajo es sólo una pequeña muestra de mí mismo.					
15	Personalmente estoy muy involucrado en mi trabajo.					
16	Evito asumir deberes y responsabilidades adicionales en mi trabajo.*					
17	Solía ser más ambicioso en mi trabajo de lo que soy ahora.*					
18	La mayor parte de las cosas en la vida son más importantes que el trabajo.*					
19	Solía preocuparme más por mi trabajo, pero ahora hay otras cosas más importantes para mí.*					
20	Algunas veces quisiera darme contra el piso por los errores que cometo en el trabajo.*					

- Factor 1: 10, 13, 18, 19 (negativo)
- Factor 2: 7, 9, 20 (preocupación por el trabajo)
- Factor 3: 5, 6, 12 (proactividad)
- Factor 4: 1, 2, 3 (sentido del trabajo)
- Factor 5: 11, 14 (importancia del trabajo)
- Factor 6: 16, 17 (compromiso)
- Factor 7: 4, 8, 15 (fluir en el trabajo)