



SEP
SECRETARÍA DE
EDUCACIÓN PÚBLICA



TECNOLÓGICO
NACIONAL DE MÉXICO
en Celaya



**TECNOLÓGICO NACIONAL DE MÉXICO EN CELAYA
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICO ADMINISTRATIVAS**

**“CULTURA ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON
EL ESTRÉS EN TRABAJADORES DE UNA EMPRESA
METALMECÁNICA EN CELAYA”**

TESIS

**PARA OBTENER EL GRADO DE:
MAESTRA EN GESTIÓN ADMINISTRATIVA**

**PRESENTA:
ROCÍO DEL CARMEN NAVARRETE MÉNDEZ**

**DIRECTORA DE TESIS:
MGA. ALICIA CASIQUE GUERRERO**

CELAYA, GTO., MÉXICO, OCTUBRE, 2019



"2019, Año del Caudillo del Sur, Emiliano Zapata"

Celaya, Gto., a

23/septiembre/2019

DEPTO. DE CIENCIAS ECONÓMICO ADMINISTRATIVAS

POSGRADO EN ADMINISTRACIÓN

OFICIO-CIRCULAR No. CEA/PA 042/2019

ASUNTO: Liberación de Tesis.

DR. JOSÉ LÓPEZ MUÑOZ
DIRECTOR
PRESENTE

Por este conducto me permito comunicarle que el (la) C. Rocío del Carmen Navarrete Méndez, ha terminado satisfactoriamente la realización de su Proyecto de Tesis titulado: "CULTURA ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON EL ESTRÉS EN TRABAJADORES DE UNA EMPRESA METALMECÁNICA EN CELAYA"; con el cual cubre el total de los créditos marcados en el plan de estudios de la Maestría en Gestión Administrativa, por lo tanto, puede seguir adelante con los trámites legales que procedan.

Sin otro particular reciba un cordial saludo.

ATENTAMENTE

La técnica por un México mejor

M.G.A. ALICIA CASIQUE GUERRERO
MAESTRA EN GESTIÓN ADMINISTRATIVA
DIRECTOR DE TESIS



SECRETARÍA DE
EDUCACIÓN PÚBLICA
INSTITUTO TECNOLÓGICO
DE CELAYA
ÁREA DE POSGRADO DE ADMEN

C.c.p. Depto. Servicios Escolares
Expediente

JPGF/lemd.





"2019, Año del Caudillo del Sur, Emiliano Zapata"

Celaya, Gto.,

23/septiembre/2019

DEPTO. DE CIENCIAS ECONÓMICO ADMINISTRATIVAS
POSGRADO EN ADMINISTRACIÓN
OFICIO-CIRCULAR No. CEA/PA 043/2019
ASUNTO: Autorización de Impresión.

M.C. JOSÉ DE JESÚS MORALES QUINTERO
JEFE DEL DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICO ADMINISTRATIVAS
PRESENTE

Comunicamos a usted, que de acuerdo con a la convocatoria hecha por esta Jefatura a su digno cargo, se determinó aprobar la impresión del Proyecto de Tesis de Maestría, titulado:

"CULTURA ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON EL ESTRÉS EN TRABAJADORES DE UNA EMPRESA METALMECÁNICA EN CELAYA"

Que para obtener el Grado de:

Maestra en Gestión Administrativa

Presenta:

Rocío del Carmen Navarrete Méndez

Lo que comunicamos a Usted, para los efectos consiguientes.

ATENTAMENTE

La técnica por un México mejor®

M.G.A. ALICIA CASIQUE GUERRERO
Presidente



DRA. ALICIA ALMA ALEJOS GALLARDO
Secretario

DR. DANIEL HERNÁNDEZ SOTO
Vocal

SECRETARÍA DE
EDUCACIÓN PÚBLICA
INSTITUTO TECNOLÓGICO
DE CELAYA
ÁREA DE POSGRADO DE ADMÓN.

DR. JOSÉ PORFIRIO GONZÁLEZ FARÍAS
Vocal Suplente

JPGF/lemd.



DEDICATORIA

A mi madre por ser mi ejemplo y apoyarme
en todo momento, gracias por impulsarme a ser
mejor persona. Porque cada logro te lo debo a ti.

A la memoria de mi abuelo † por convencerme que no
había límites ni fechas de caducidad para lograr
los sueños.

A Vanessa porque a pesar de la distancia siempre
me comparte su alegría y su gran capacidad de asombro

AGRADECIMIENTOS

A Dios por permitirme llegar a este momento de mi vida y quien me acompaña en todo momento y todo lugar.

A mis maestros por que han sabido transmitir sus conocimientos y han contribuido a mi formación profesional y personal.

A mis compañeros y amigos por ser mis cómplices, gracias por todos los extraordinarios momentos que vivimos en este camino.

Al Maestro Francisco Javier López Chanez † QEPD por el apoyo que me brindó desde el primer día que llegué al instituto, por sus consejos y por confiar siempre en mí y motivarme para ser mejor.

Gracias a mi tutora Mtra. Alicia Casique Guerrero que tomó el reto de asesorarme a medio camino.

A mi familia por ser el motor y por estar en cada uno de mis logros.

RESUMEN

El objetivo de la investigación estuvo dirigido a determinar la relación entre la percepción de la cultura organizacional y su relación con el estrés en trabajadores que formaron parte del estudio, el diseño utilizado es no experimental, el nivel es descriptivo, correlacional y de corte transversal, la muestra estuvo conformada por 89 trabajadores de una empresa privada del sector metalmecánico de la ciudad de Celaya, Guanajuato.

Para la recolección de datos se utilizaron instrumentos validados para las variables perfil de estrés y cultura organizacional. El procesamiento de datos se realizó con el software SPSS (versión 22).

Llevando a cabo el análisis descriptivo y la correlación a través del coeficiente de correlación de Pearson con un resultado de $r=0.6116$ que de acuerdo con la tabla de interpretación al encontrarse en un rango entre $+0.50$ y $+0.69$ se considera una relación moderada directa entre las variables, por lo cual se acepta la hipótesis de que existe relación entre la cultura organizacional y el estrés.

Palabras clave: Perfil de estrés, cultura organizacional, percepción, correlación.

ABSTRACT

The objective of this research was to determine the relationship between the perception of organizational culture and its relationship with stress in metalworking workers in Celaya. According to the methodology used, the design used is non-experimental, the level is descriptive correlational cross-sectional, the sample was made up of 89 workers from a private company in the metalworking sector established in the city of Celaya, Guanajuato.

For data collection, validated instruments were used for the stress profile and organizational culture variables. Data processing was performed with the SPSS software (version 22)

Carrying out the descriptive analysis and the correlation through the Pearson's correlation coefficient with a result of $r = 0.6116$ that according to the interpretation table being in a range between +0.50 and +0.69 is considered a direct moderate relationship between the variables, for which the hypothesis that there is a relationship between organizational culture and stress is accepted.

Keywords: Stress profile, organizational culture, perception, correlation

CONTENIDO

PORTADA

CARTA DE CESIÓN DE DERECHOS

DEDICATORIA I

AGRADECIMIENTOS II

RESUMEN III

ABSTRACT IV

CONTENIDO V

ÍNDICE DE GRÁFICAS, TABLAS Y FIGURAS VIII

Capítulo 1 Introducción 1

1.1 Antecedentes 2

1.2 Planteamiento del problema 6

1.3 Preguntas de investigación 8

1.4 Objetivos 8

1.5 Justificación 9

Capítulo 2 . Marco Teórico 11

2.1. Cultura organizacional 12

2.1.1. Definición 12

2.1.2 Características de la cultura organizacional 14

2.1.4 Formas de implementar la cultura organizacional 18

2.2.4. Cultura organizacional como obstáculo 23

2.2. Estrés 24

2.2.1 Definición y evolución del concepto 24

2.2.2. Percepción del estrés.....	26
2.2.3. Consecuencias del estrés	29
2.2.4. Estrés laboral	32
2.2.6. Técnicas de afrontamiento de estrés.....	40
2.2.7. Legislación de riesgos psicosociales	43
Capítulo 3 . Metodología	44
3.1 Tipo de estudio	45
3.2 Modelo de investigación	45
3.3 Variables	47
3.4 Hipótesis.....	51
3.5 Diseño de la muestra.....	52
3.6 Instrumentos.....	53
3.7 Fiabilidad del instrumento	58
3.8 Proceso estadístico	60
Capítulo 4 . Análisis de los resultados.....	61
4.1. Características generales de la población	62
4.2. Estadísticas descriptivas de las dimensiones de cultura organizacional	63
4.3 Estadísticas descriptivas de las dimensiones del perfil de estrés	66
4.4. Estadísticos descriptivos por grupos.....	68
4.4.1. Por edad.	68
4.4.2. Por antigüedad.....	73
4.4.3 Por género	76
4.4.4. Por tipo de contrato	77
4.4.5 Por puesto.....	80

4.4.6 Por estado civil.....	82
4.5. Correlaciones	84
4.6. ANOVAS de las variables moderadoras	86
4.6.1 Edad.	86
4.6.2. Antigüedad.....	88
4.6.3. Género	90
4.6.4. Tipo de contrato	92
4.6.5. Puesto.....	95
4.6.6. Estado civil.....	97
Capítulo 5 Conclusiones y recomendaciones.....	99
5.1 Conclusiones	100
5.1.1. Análisis de los resultados obtenidos desde la perspectiva de la hipótesis .	100
5.1.2 Discusión de los resultados	101
5.2 Recomendaciones	102
Referencias Bibliográficas.....	107
ANEXOS.....	112
Anexo 1. Instrumento de Estrés: Perfil de estrés	113
Anexo 2. Instrumento de Cultura Organizacional.....	122
Anexo 3. Levantamiento de información.....	125

ÍNDICE DE GRÁFICAS, TABLAS Y FIGURAS

Gráfica 4-1 Características generales de la población	63
Gráfica 4-2 Percepción general de la cultura organizacional.....	65
Gráfica 4-3 Percepción de la cultura organizacional por dimensiones.....	66
Gráfica 4-4 Percepción del estrés por dimensiones	68
Gráfica 4-5 Percepción general de cultura organizacional por grupos de edad	69
Gráfica 4-6 Percepción general del estrés por grupos de edad.....	71
Tabla 2.1 Dimensiones para identificar el estrés laboral	33
Tabla 2.2. Características estresantes del trabajo.....	38
Tabla 2.3. Estilos de afrontamiento del estrés.....	40
Tabla 3.1.Tabla operativa de variable cultura organizacional	49
Tabla 3.2.Tabla operativa de variable cultura organizacional.....	50
Tabla 3.3.Tabla operativa de variables moderadoras.....	50
Tabla 3.4. Áreas evaluadas por los reactivos que constituyen cada una de las escalas de contenido de la escala de estrés	54
Tabla 3.5. Distribución de los reactivos de cultura organizacional.....	55
Tabla 3.6 Referencias para calificaciones altas y bajas de la cultura organizacional de acuerdo a las medias	57
Tabla 3.7. Alfa de Cronbach para instrumento de cultura organizacional	59
Tabla 3.8. Alfa de Cronbach para instrumento perfil de estrés	59
Tabla 4.1. Descriptivas de las dimensiones de cultura organizacional	64
Tabla 4.2 Descriptivos de las dimensiones de estrés.....	67
Tabla 4.3. Medias según edad para cultura organizacional.....	70
Tabla 4.4. Medias según edad para perfil de estrés	72
Tabla 4.5. Medias según antigüedad para cultura organizacional	74
Tabla 4.6. Medias según edad para antigüedad.....	75
Tabla 4.7. Medias según género cultura organizacional.....	76
Tabla 4.8. Medias según género para estrés.	77

Tabla 4.9. Medias según tipo de contrato para cultura organizacional	78
Tabla 4.10. Medias según tipo de contrato para estrés	79
Tabla 4.11. Medias según puesto para cultura organizacional	80
Tabla 4.12. Medias según puesto para estrés	81
Tabla 4.13. Medias según estado civil para cultura organizacional	82
Tabla 4.14. Medias según estado civil para estrés	83
Tabla 4.15. Referencias para medir el grado de correlación	84
Tabla 4.16. Correlaciones cultura organizacional	85
Tabla 4.17. Correlaciones de estrés	86
Tabla 4.18 ANOVA edad para cultura organizacional	87
Tabla 4.19. ANOVA de edad para perfil de estrés	88
Tabla 4.20. ANOVA de antigüedad para cultura organizacional	89
Tabla 4.21. ANOVA Antigüedad para perfil de estrés	90
Tabla 4.22. ANOVA género para cultura organizacional	91
Tabla 4.23. ANOVA género para perfil de estrés	92
Tabla 4.24. ANOVA tipo de contrato para cultura organizacional	93
Tabla 4.25. ANOVA tipo de contrato para perfil de estrés	94
Tabla 4.26. ANOVA puesto para cultura organizacional	95
Tabla 4.27. ANOVA puesto para perfil de estrés	96
Tabla 4.28. ANOVA estado civil para cultura organizacional	97
Tabla 4.29. ANOVA Estado civil para perfil de estrés	98
Tabla 5.1 Medidas preventivas contra el estrés laboral	104
Figura 2.1. Dimensiones de la cultura organizacional	15
Figura 2.2. Etapas de la socialización	21
Figura 2.3. Proceso de activación del estrés	29
Figura 3.1 Modelo de investigación	46

Capítulo 1 Introducción

1.1 Antecedentes

El estrés laboral ha sido estudiado desde hace muchos años en diferentes áreas, tales como la salud, psicología y actualmente en un contexto administrativo. Al ser el estrés una patología que entre otros factores puede ser provocado en el entorno laboral, se debe prevenir su tratamiento debido a que éste genera reacciones en el individuo como enfermedades y actitudes que se ven reflejadas en el desempeño laboral.

Dentro de las muchas preocupaciones del empresario está la alta tasa de rotación del personal, el ausentismo, el alta en permisos por enfermedades reaccionadas con el estrés que desencadena en altos costos para las empresas. Por lo que se dan a la tarea de encontrar formas de mantener motivado al personal, así como de conocer e implementar técnicas de afrontamiento a estrés.

En los países industrializados las personas están más familiarizada con lo que es el estrés laboral y cómo manejarlo, sin embargo, en los países en desarrollo, no es el caso. Aunque en los países en desarrollo, han llevado a cabo investigaciones, particularmente en América Latina, no existen suficientes estudios a profundidad que analicen por completo tanto las diferencias culturales como conductuales, que varían de un país a otro (Houtman, 2008).

El estrés laboral en México es un grave problema a nivel social y organizacional según un estudio elaborado por la compañía multinacional *Regus* dedicada a este tipo de estudios, el 75% de las personas que padecen estrés en México, señalan el entorno laboral como su origen. Según datos revelados por la Secretaría de Trabajo y Previsión Social (STPS), cerca del 40% de los trabajadores mexicanos sufren estrés laboral. Esto significaría que, sólo en México, aproximadamente 21.6 millones de personas conviven con las consecuencias de este particular tipo de estrés (Talent, 2018).

Según parece esta enfermedad psicosocial está escalando posiciones en las economías emergentes, las cuales parecen exigir un esfuerzo extra a sus

CAPÍTULO 1. INTRODUCCIÓN

trabajadores. Por otra parte, las importantes pérdidas económicas debido al mayor ausentismo y a la bajada de la productividad son sólo uno de sus efectos.

El estrés laboral no solo afecta la salud de los trabajadores, sino que repercute sobre la productividad y rendimiento de la empresa haciéndola menos rentable y disminuyendo su competitividad en un ámbito que va siendo cada vez más globalizado, en el que el factor humano es un activo clave para sus resultados.

El estrés laboral, según un estudio elaborado por la Organización Internacional del Trabajo (OIT), podría suponer pérdidas de entre el 0,5% y el 3,5% del PIB de los países. Si bien no existen datos estadísticos sobre las pérdidas económicas que el estrés laboral produce en México, dichas estimaciones supondrían unas mermas aproximadas de entre 5.000 y 40.000 millones de dólares (USD), la media es de unos 43 billones de pesos mexicanos (Hassard, 2014).

La cultura organizacional es uno de los elementos que a nivel comportamiento constituye una parte importante de la empresa, es la que brinda la pauta para que el trabajador se sienta parte activa de la misma. La forma en que el empleado se siente respecto a la cultura influye en su productividad, en su estado de ánimo y en qué tan cómodo o presionado se siente entorno a sus labores.

La relación de la cultura organizacional y el estrés laboral ha sido estudiada en pocas ocasiones, sin embargo, existen estudios de los que se puede tomar referencia, como el realizado por Poma Casero en 2016 para la Universidad Cesar Vallejo en el Perú la cual rescata que la cultura organizacional mantiene una relación inversa en cuanto al estrés laboral, ya que cuando una cultura organizacional es fuerte propicia un ambiente adecuado para que el estrés no se excesivo (estrés malo) y da herramientas para crear un mejor ambiente para los trabajadores.

Guanajuato es una de las entidades que ha tenido un mayor crecimiento económico, de acuerdo con la Secretaría de Desarrollo Económico Sustentable (SDES), Guanajuato es la sexta economía del país, con el 4.2% del total nacional del Producto Interno Bruto (PIB 2017).

CAPÍTULO 1. INTRODUCCIÓN

En el periodo de 2012 a 2017 Guanajuato ha crecido al doble que el país, 21.2% contra el 10.3%, respectivamente. Destaca el incremento en las manufacturas, con más del 43%, y a su interior, la industria automotriz, autopartes y de bebidas.

En tanto, el personal ocupado en la industria manufacturera del Estado alcanzó 201,675 personas en octubre del 2017, es decir, un aumento del 24.7% al compararlo con los 161,614 trabajadores de octubre del 2013 (Oropeza, Castro, y Hernández, 2018).

En el municipio de Celaya el sector manufacturero es de los más importantes, ya que tiene el tercer lugar con mayor número de unidades económicas en Celaya (1, 707 unidades); el primer lugar de los sectores que genera mayor Personal Ocupado Total en Celaya con 30 mil 060 personas.

En cuanto a la Producción Bruta Total, la industria manufacturera ocupa el primer lugar de los sectores económicos con 17 millones 886 mil 802 pesos

Así mismo, la industria manufacturera tiene el primer lugar en inversión total con 495 mil 212 pesos. (Oropeza, Castro y Hernández, 2018).

Con estos datos señalamos el grado de importancia en cuanto al peso específico de la actividad económica del sector manufacturero en Celaya. Las principales industrias manufactureras en Celaya en cuanto a unidades económicas son:

- La industria alimentaria con 523 unidades, dentro de la cual se encuentra la elaboración de productos de panadería y tortilla, la fabricación de productos metálicos, elaboración de tortillas de maíz y molienda de nixtamal, elaboración de productos lácteos y elaboración de helados y paletas.
- La fabricación de estructuras metálicas y productos de herrería con 223 unidades, comprendiendo la fabricación de muebles y productos relacionados, maquinado de piezas metálicas y fabricación de tornillos, maquinado de piezas metálicas para maquinaria y equipo en general.

La empresa que es objeto de estudio es pionera en hacer de la región Bajío un referente para la manufactura de autos. Cabe señalar que por cuestión de

CAPÍTULO 1. INTRODUCCIÓN

confidencialidad solo se hará referencia como la empresa. Fue fundada en 1977 en Tlalnepantla, Estado de México y trasladada a Celaya, Guanajuato en 1981 con la apertura de la planta de fundición. Para 1985 pasó de la fabricación de refacciones, mercado que dominaba, a iniciar su crecimiento en la manufactura de equipo automotriz original.

Para 1986 se convirtió en una empresa 100% mexicana, en 2005 la planta se encarga de manufacturar el total de árboles de levas para motores V8 de Chrysler a nivel mundial. En 2010 se inaugura la segunda planta ubicada en el municipio de Apaseo el Grande, Guanajuato.

A través de los años el esfuerzo, la mejora continua y los valores le han valido reconocimientos importantes otorgados por distribuidores mayoristas, así como de sus clientes primordialmente Chrysler, además cuenta con otros clientes como *Mazda, American Axle Manufacturing, Daimler, Trane y Copeland* que es parte de Emerson por mencionar algunos.

Dentro del ecosistema empresarial actual, el perfil "Tier 1" se refiere a las empresas que cuentan con la capacidad de cubrir todos los requisitos solicitados por las armadoras de vehículos *Original Equipment Manufacturer (OEM)* y que desarrollan fuertes lazos empresariales entre ambos. Dicho privilegio conlleva una importante responsabilidad de calidad, innovación y tecnología, áreas en donde la empresa es uno de los jugadores relevantes (Advertorial., 2019).

Ubicada en el estado de Guanajuato la empresa es una de las protagonistas de la industria automotriz de Norteamérica y actualmente emplea a más de 1,500 personas de forma directa.

Dedicada por más de cuarenta años a la proveeduría de soluciones de hierro para la industria automotriz, refrigeración e industrial, en particular, piezas fundidas y maquinadas, la empresa lleva más de 35 años con el perfil Tier 1, mejorando continuamente para sus clientes, en aspectos tales como tiempos de entregas,

calidad y costo, experiencia que se traduce en una sólida presencia en Norteamérica (Advertorial., 2019).

Cabe resaltar, es uno de los pocos proveedores en el mundo con la integración vertical de fundición de hierro y maquinado. Estas cualidades han hecho que sus productos únicos e innovadores porten siempre un alto valor agregado, lo que puede constatarse en componentes como el árbol de levas, cigüeñales, flechas de balanceo, carcasas o soportes de motor, entre otros (Advertorial., 2019).

Dentro de la cultura organizacional de la empresa se destaca:

Misión:

Proveer productos únicos e innovadores que sean de alto valor agregado, medibles y superiores que nuestra competencia, en alianza con nuestros clientes, proveedores y gente.

Visión:

Crecimiento con rentabilidad sustentable.

Valores

- Confianza
- Comunicación
- Honestidad
- Responsabilidad
- Respeto

1.2 Planteamiento del problema

El entorno actual en el cual nos desarrollamos está sometido cambios radicales e inesperados, lo que se ha convertido en una constante competencia y mayores retos para las organizaciones. Esta situación ha generado altos niveles de presión e incertidumbre, que se ha permeado en la rutina laboral, lo que a su vez origina la aparición de enfermedades cuyo origen es propio del entorno laboral como son: estrés, Síndrome de Burnout, adicción al trabajo, entre otras, en las que el factor

emocional o psicológico juega un papel determinante. En el ámbito laboral la más destacada es el estrés, ya que es señalado por algunos autores e investigadores como el detonante de algunas de las patologías laborales que afectan a los trabajadores del sistema actual. Tradicionalmente, el enfoque de las iniciativas de Salud y Seguridad Ocupacional es en las exposiciones químicas, biológicas y físicas, mientras que los riesgos psicosociales en el trabajo y sus causas son muy descuidados y sus consecuencias poco comprendidas en la medida en que pertenecen al contexto de los países en desarrollo (Hassard, 2014).

La empresa objeto de estudio de la presente investigación tiene el interés por conocer cuál es el grado de cultura organizacional que perciben sus empleados con el afán de mejorar y buscar estrategias que permitan permear los valores institucionales a toda la organización y crear un ambiente que favorezca la competitividad, productividad y que los lleve hacia la excelencia operacional que buscan considerando que su cultura organizacional es fuerte debido a la trayectoria y solidez de la empresa . Sin embargo, tomando como base la investigación de (Villavicencio y Martínez, 2018) en la cual se plantea que el 85 % de las empresas mexicanas tienen un clima organizacional hostil y que crean un ambiente propicio para generar estrés (negativo), la empresa está interesada en saber si la cultura dentro de la organización tiene relación con el estrés que pueda observarse entre los empleados; por otra parte, debido a la aprobación de la NOM-035 la cual plantea que a partir de octubre del 2019 la empresa debe tener la medición de la situación psicosocial de los trabajadores y tener planes de prevención para las enfermedades laborales donde el estrés es una de las principales. Además de la identificación y análisis, la norma contempla la evaluación del entorno organizacional. Ésta norma aplica a las empresas con más de 50 trabajadores; con ella, se deben determinar aspectos como el sentido de pertenencia de los trabajadores y la adecuada distribución de las cargas de trabajo (SEGOB, 2018).

1.3 Preguntas de investigación

¿Existe relación entre la percepción de la cultura organizacional de la empresa y el nivel de estrés de los trabajadores?

¿Cuál es el nivel de estrés de los empleados de la empresa?

¿Cómo es percibida la cultura organizacional de la empresa entre los empleados?

¿Existen diferencias en los niveles de estrés de acuerdo con la edad, género, antigüedad, puesto, tipo de contrato o estado civil de los trabajadores?

¿Existen diferencias en la percepción de la cultura organizacional de acuerdo con la edad, género, antigüedad, puesto, tipo de contrato o estado civil de los trabajadores?

1.4 Objetivos

Objetivo general

Identificar si existe una relación entre la percepción de las dimensiones que integran la cultura organizacional de la empresa y los niveles de estrés de los trabajadores, para crear estrategias de fortalecimiento de los valores empresariales y manejo del estrés en los trabajadores.

Objetivos específicos

- Conocer los niveles actuales de estrés de los trabajadores
- Medir el nivel de percepción de la cultura organizacional entre los empleados
- Identificar si existen diferencias en los niveles de estrés que se maneja en grupos de edad, género, antigüedad, tipo de contrato, puesto o estado civil.
- Identificar si existen diferencias en la percepción de la cultura organizacional que se maneja en grupos de edad, género, antigüedad, tipo de contrato, puesto o estado civil.

1.5 Justificación

El entorno laboral está en constante cambio, se demanda mayor competitividad y productividad por parte de los empleados, pero el ambiente se torna cada vez más incierto. Se crea un clima de incertidumbre en el que los trabajadores tienden a tener un grado mayor de estrés, que generalmente es poco benéfico para los trabajadores, debido a que trae consigo una serie de efectos negativos, que van desde los malestares físicos, que generan una disminución en el rendimiento, poca satisfacción, ausentismo, vicios, pérdida de interés y problemas interpersonales.

Las derivaciones de tener un nivel alto estrés laboral para la organización son rotación de personal, baja productividad, baja orientación al logro por parte del trabajador, no logro de los objetivos organizacionales planteados, y costos económicos a nivel empresarial por los temas relacionados con la salud de los empleados y, finalmente los costos de realizar intervenciones para prevenir y manejar los temas relacionados con el estrés laboral.

Estas consecuencias pueden variar según la cultura organizacional la cual representa la esencia misma de la empresa es el diferenciador que tiene frente a otras entidades económicas existentes, no solo es el que produce o cómo produce, es todas las relaciones que se mantienen al interior de ella y que la hacen ser lo que es, es ese conjunto de valores, tradiciones, costumbres y actitudes de sus miembros.

La cultura organizacional es la base del funcionamiento organizacional; cada organización es diferente, es el reflejo de su estructura como de las actitudes de sus miembros. La realización del estudio de la Cultura Organizacional y su relación con el Estrés Laboral de los trabajadores en una empresa metalmecánica del municipio de Celaya, Guanajuato, es relevante para la empresa, por cuanto permitirá conocer si los valores centrales de la cultura organizacional que son parte de la filosofía empresarial son lo suficientemente sólidos para generar un ambiente laboral con niveles de estrés bajos.

CAPÍTULO 1. INTRODUCCIÓN

La existencia del estrés laboral se refleja tanto a nivel del trabajador como de la organización; al referirse al trabajador se va a presentar en él reacciones físicas, psíquicas, emocionales, cognitivas afectando a su vida personal, familiar, a su interacción social y por ende a su rendimiento laboral.

Por lo que, al conocer los niveles de percepción de la cultura organizacional y los niveles de estrés, se pueden hacer sugerencias para que la empresa tome acciones que ayuden a mejorar la cultura dentro de la organización.

Capítulo 2 . Marco Teórico

2.1. Cultura organizacional

2.1.1. Definición

La cultura organizacional se define como el conjunto de valores, principios, tradiciones, y formas de hacer las cosas que comparten los miembros de una empresa. Influyen en la manera en que estos actúan y distinguen a la organización entre todas las demás (Robbins y Coulter, 2014).

Por otro lado, es definida como: cultura es la manera como cada organización aprendió a tratar con su ambiente. Es una compleja mezcla de supuestos, creencias, comportamientos, historias, mitos, metáforas y otras ideas que, en conjunto, representan la manera particular como una organización funciona y opera (Chiavenato, 2005).

Al decir que cultura organizacional es un término descriptivo se refiere a como cada empleado percibe dicha cultura, como le ven a su organización en las formas de trabajo ya sea individual o en equipo, si los métodos y equipos de trabajo que se incorporan son de primera calidad y con un buen avance tecnológico que estén acorde con las funciones del personal, si hay un respaldo y apoyo a las propuestas que se plantea desde los diferentes niveles jerárquicos.

El trabajador al involucrarse en su ambiente de trabajo es participe de las actividades que se desempeñan ya sean laborales o de relación interpersonal; al integrarse se mezclan diferentes aspectos como cultura, tradiciones, comportamiento con el resto de los compañeros de trabajo; esto genera una cultura diferente al resto de organizaciones. Por lo tanto, cada trabajador se le considera como un individuo de mucho talento cuya adecuada participación enriquece al desarrollo institucional.

La cultura organizacional se convirtió en una de las principales preocupaciones en el estudio del comportamiento organizacional. Es una guía compartida es, un conjunto de características clave para la organización, representa los sentimientos de la organización que no están escritos. Todos los miembros de la organización participan en ella, pero pudiera llegar a pasar inadvertida.

La cultura organizacional tiene dos niveles el primer nivel está conformado con artefactos y comportamientos observables, cuyo foco de atención es la manera como los miembros de la organización visten, actúan comparten símbolos, anécdotas, ceremonias; el segundo nivel está integrado por elementos profundos de la mente como supuestos, creencias y procesos de pensamiento que constituyen la cultura real de los integrantes de una organización.

La cultura organizacional tiene dos grandes ejes de importancia: uno interno (con relación a su personal, directivos, clima laboral, etc.) y otro con relación a la sociedad (externo) con el medio ambiente, con las actividades con su entorno cercano. Sin embargo, para los objetivos de la investigación solo se consideran factores internos.

También guía el rumbo de la empresa ya que esta orienta la forma en la que cada empresa u organización debe conducirse, direcciona el trato para con sus empleados, clientes y la sociedad en general; todo empleado busca identificarse con cierta cultura organizacional. De ahí que la importancia en relación a estos radica en una adecuada identificación de valores, creencias, hábitos, normas y costumbres entre los empleados y la cultura organizacional.

Con respecto a la sociedad en la cual la empresa está inserta la organización, la cultura organizacional sirve como un portavoz del modo en que esa empresa se relaciona con la sociedad, es decir su imagen; la forma en que cuida (o no) el medio ambiente, su interés por el entorno de la misma, su influencia y participación en las actividades sociales (Raffino, 2018).

Dentro de las organizaciones existen muchas funciones referentes a la cultura organizacional; pero Stephen (1996) se centra en cuatro funciones:

- La cultura crea límites, aspectos que le diferencia una organización de la otra, lo que hace que cada organización tenga su personalidad.
- Se transmite y se genera en cada uno los miembros un principio de identidad personal como de su organización.

- Se genera en el personal un sentido de pertenencia y compromiso con los valores nucleares de la cultura dominante y por ende de los valores adicionales de las subculturas.
- Se produce un estado de equilibrio en el aspecto social ya que se induce a la manera correcta de cómo actuar.

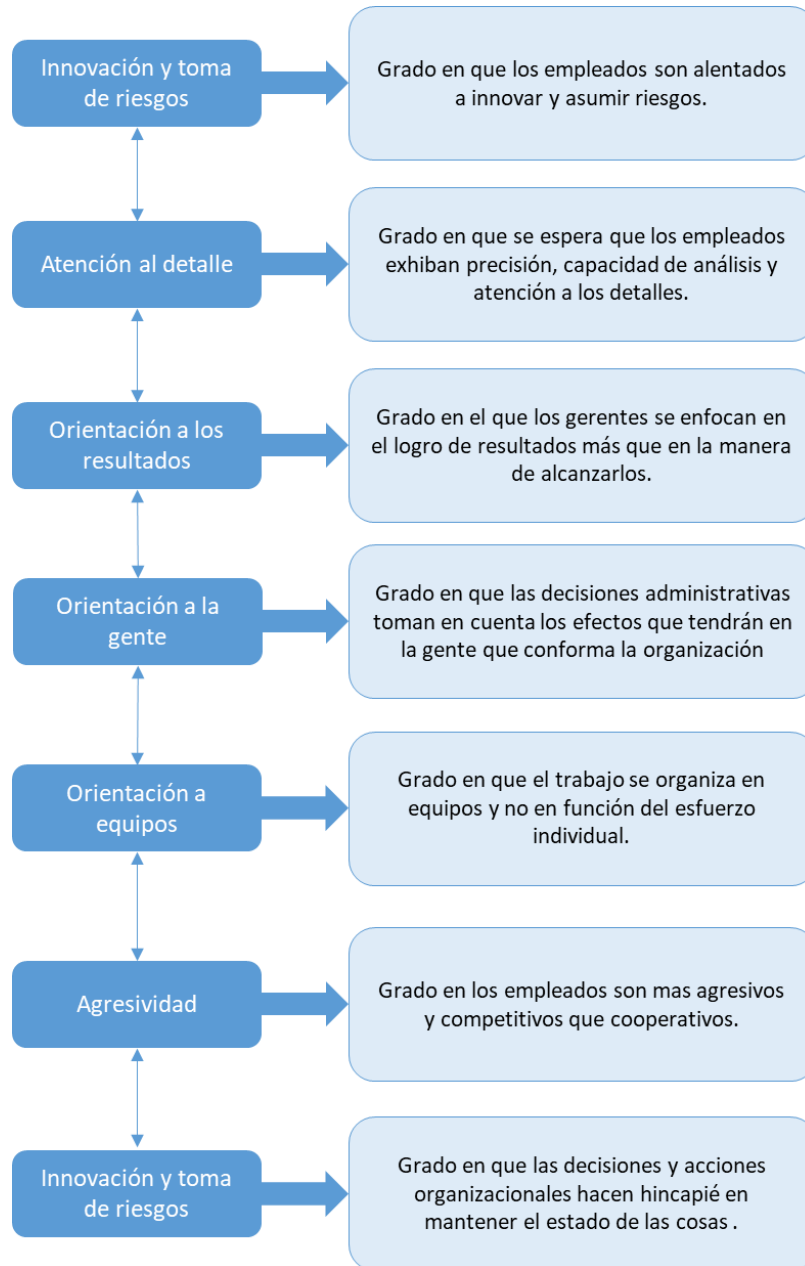
Esta última función es de mayor influencia dentro de una organización, pues los nuevos miembros deben adaptarse, integrarse, comprometerse con nuevos valores, políticas, estrategias, grupos de trabajo ya sea a nivel directivo o de los mismos integrantes de departamentos, el no aceptar las condiciones de trabajo generará un desequilibrio en su desempeño y relaciones interpersonales. De ahí la importancia del equilibrio social es decir el aceptar y adaptarse a las nuevas condiciones.

2.1.2 Características de la cultura organizacional

Algunos de los aspectos de la cultura organizacional son percibidos con mayor facilidad generando su mejor comprensión y por ende se puede realizar cambios en el momento que sea necesario; por otro lado, también existen aspectos que presentan cierta dificultad para ser percibidos es decir están ocultos, esto provoca que el personal no tenga conocimiento de aquellos aspectos y que las directrices de trabajo no sean de manera horizontal.

Las investigaciones que se han hecho respecto a la cultura organizacional sugieren que son siete dimensiones las que describen su esencia (figura 2.1)

Figura 2.1. Dimensiones de la cultura organizacional



Fuente: Robbins y Coulter (2014).

Cuando se toma en cuenta las siete dimensiones para evaluar la cultura de una organización hay que tener en cuenta que una de ella será la predominante, lo que no sugiere que las demás no estén presentes.

La similitud en criterios y las características comunes que puede tener una cultura no significa que no puedan existir subculturas dentro de la misma. Al referirse a la mayoría de las personas que comparten criterios comunes se le denomina cultura dominante y por lo general se presenta en grandes organizaciones, mientras que a un grupo pequeño que exista dentro de esta misma organización se le llama subcultura, esta subcultura se integra con los miembros de distintas unidades y/ o departamentos, existiendo en ellos un vínculo como son los valores nucleares de la cultura dominante más los valores adicionales de cada departamento. Estas subculturas reflejan los problemas, experiencias, situaciones que se han generado y comparten los miembros de ese departamento, al existir una estructura física que los separa hará que estos valores compartidos cambien y por ende exista una subcultura diferente ya que adoptan otro tipo de personalidad. No puede existir solo subculturas en una organización ya que el valor de cultura organizacional disminuiría y no existiría una representación de un comportamiento apropiado e inapropiado, pero sin embargo existen organizaciones en que las subculturas influyen el comportamiento.

2.1.3. Clasificación de cultura organizacional.

De acuerdo con Stephen (1996) la cultura organizacional se puede clasificar en 4 tipos, cultura fuerte, cultura débil, cultura conservadora, cultura adaptable.

- Cultura fuerte.

La existencia de una cultura fuerte en una organización se refleja en la influencia que ejerce en el comportamiento de los empleados, se acepta los valores nucleares y se compromete a ejecutarlos, por ello no existe la necesidad de crear y establecer reglas nuevas, sino cumplir las que ya están establecidas. En las grandes organizaciones cada miembro sabe de las expectativas que se tienen sobre ellos y el nivel de cumplimiento que deben tener en sus funciones, además se lo logra en un trabajo en equipo en que el compromiso no es individual sino grupal ya que tienen una inducción en la que se enfoca en el cumplimiento de los objetivos institucionales. El cumplimiento de las expectativas tanto de la

Institución como de los trabajadores va a generar el aumento de sentido de pertenencia y por lo tanto se va a disminuir los niveles de rotación.

- Cultura débil

Es lo contrario de la cultura fuerte, la presencia de una cultura débil es el resultado de la no existencia o de una inadecuada inducción en la que no se establecen los objetivos de trabajo, por lo tanto, no hay un compromiso. El desarrollo del programa operativo anual (POA) es un gran instrumento en el que se establecen los objetivos de trabajo y los miembros lo conocen para que su desempeño se enfoque en el cumplimiento de dichos objetivos y a su vez en un trabajo en equipo. La cultura débil se relaciona con la formalización, es decir se ve la necesidad de crear reglamentos y leyes, para generar una influencia determinante en los miembros de una organización, inducen a un tipo de comportamiento.

- Culturas conservadoras

Las organizaciones al fundamentarse en sus principios, historia no les permite ver el cambio y el avance tecnológico al que deben someterse. No existe una administración a nivel horizontal sino se basan en una administración vertical en que los administradores trabajan de una manera aislada e independiente. La incorporación de avances tecnológicos es exclusiva para una zona de trabajo específicamente para la administración, dejando a un lado las necesidades del nivel operativo, es decir se considera al ser humano como una máquina que no está involucrado en los distintos procesos de avance, capacitación. Se refleja en este tipo de culturas el solo cumplimiento objetivos institucionales y económicos, más no el progreso del trabajo en equipo.

- Cultura adaptable

Estas culturas se someten y van a la par de las innovaciones tecnológicas, se basa en el cumplimiento de valores compartidos en que se ve por una satisfacción en todos los niveles jerárquicos, integrar a los clientes internos y externos, el considerar al ser humano como talento más no como una máquina y

que su proceso de trabajo se complemente con instrumentos, herramientas y procesos de trabajo óptimos, que se aplique procesos de liderazgo; los cuales van a generar resultados útiles a nivel de subcultura que posteriormente se reflejará en la cultura dominante es decir en la organización. Pero el exceso de cambios y la incorporación de innovaciones genera cierta inestabilidad, ya que llega un momento en que los trabajadores no saben a qué proceso someterse y comprometerse.

El cambio constante que se vive en sociedad se debe equilibrar de igual manera en una organización, que se trabaje con los principios, con una historia fundamentada y que se complemente con la incorporación de tecnología, de procesos de capacitación, de planes carreras, de incentivos, obviamente esto será un factor motivacional a los empleados generando un mayor compromiso en ellos.

2.1.4 Formas de implementar la cultura organizacional

Si bien la cultura organizacional se permea gracias a las costumbres y tradiciones que se van transmitiendo de generación en generación de trabajadores, hay elementos y actividades que permiten que este cúmulo de valores e ideologías se mantengan vigentes, por ejemplo:

- **Anécdotas**

Las anécdotas organizacionales suelen ser narraciones de acontecimientos significativos o descripciones de personas relevantes y su tema casi siempre gira alrededor de los fundadores, algún momento en que se quebrantaron las reglas y como reaccionaron para superar esa dificultad. Estas historias contribuyen a comunicar lo que es importante para la empresa y ofrecen ejemplos a partir de los cuales la gente puede tener aprendizaje. Para ayudar a que los empleados aprendan la cultura organizacional, las anécdotas anclan el presente en el pasado, explican las prácticas actuales y las hacen legítimas; ejemplifican lo que es importante para la organización y proporcionan imágenes atractivas de sus objetivos (Robbins y Coulter, 2014).

- **Rituales**

Los rituales corporativos son secuencias repetitivas de acciones que expresan y refuerzan los valores y objetivos más relevantes de la organización (Robbins y Coulter, 2014). Un ejemplo claro de esto en la organización de estudio es la celebración de *Cero Scrap*, cuando en la planta no hay desperdicio, ni devolución de piezas a fundido, se organiza una comida para los trabajadores. Otro de los rituales es la entrega de relojes de pulso e incentivos cuando los trabajadores cumplen 5, 10, 15, 20 años de servicio, son reconocidos en una ceremonia en donde se hace una celebración dentro de la planta para reconocer su servicio y motivar al personal.

- **Objetos y símbolos materiales**

Los símbolos materiales transmiten a los empleados el mensaje de quién es importante y de cuáles son los comportamientos esperados y que se consideran apropiados. La distribución de las instalaciones, como se visten los empleados el tipo de automóviles que proporcionan a sus ejecutivos de alto nivel son ejemplos de símbolos materiales y todo esto es percibido desde que se entra a una organización.

- **Lenguaje**

Muchas organizaciones y unidades dentro de ellas emplean el lenguaje como una forma de identificar y aglutinar a sus miembros en torno de la cultura organizacional. Al aprender el lenguaje que se utiliza en la empresa, sus integrantes confirman su aceptación de la cultura y su disposición a contribuir a su conservación.

Si bien no son todos los elementos que contribuyen a la transmisión de la cultura organizacional, son los más importantes y con el paso del tiempo la construcción de la identidad corporativa lleva más simbolismos y puede ser desarrollada dentro de un ámbito de *endomarketing* y estrategias que van surgiendo en las nuevas generaciones.

Una vez que la cultura se ha establecida es importante conservarla pues para ello será necesario realizar diversas actividades que permitan mantener como a su vez mejorar la cultura.

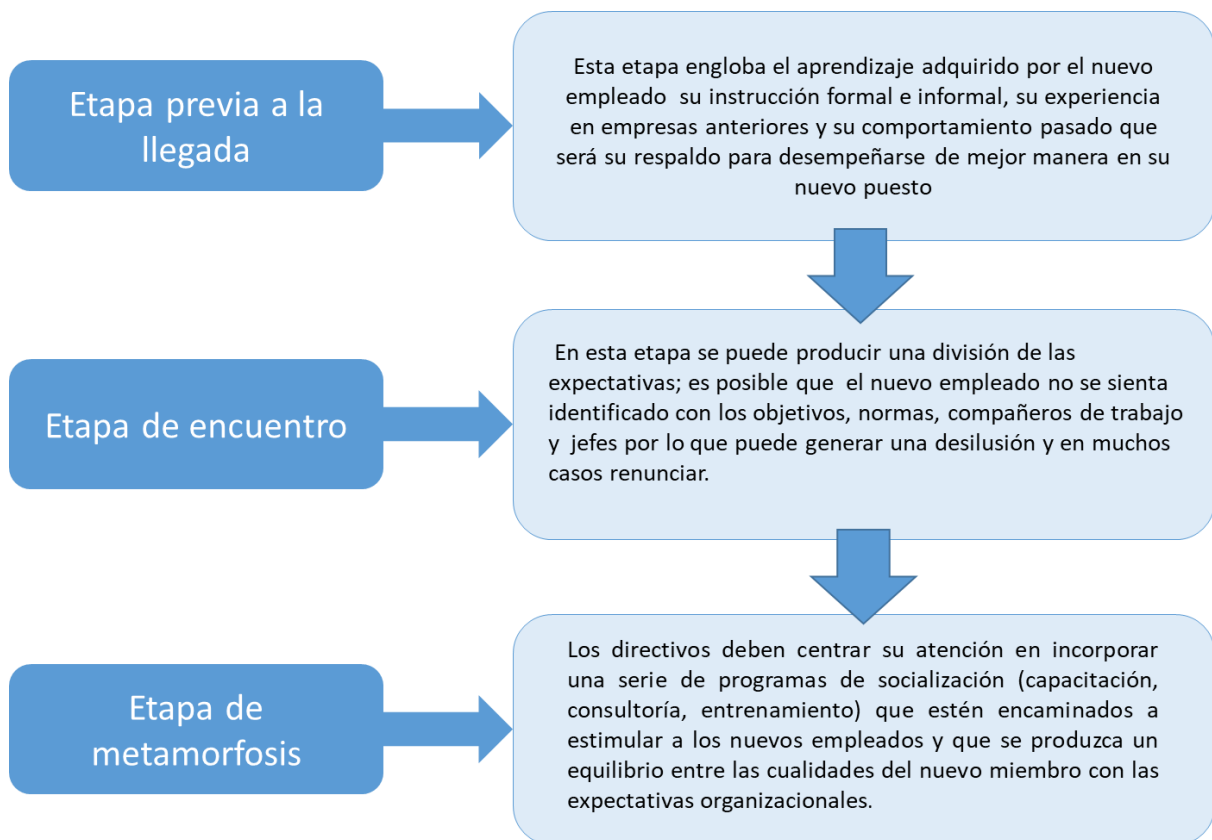
Dentro de estas actividades están las prácticas de selección, acciones de la alta dirección y los métodos de socialización. La adecuada aplicación de aquello hará que el personal que labora en la organización se sienta más identificado con los valores nucleares y a su vez comprometidos en el cumplimiento de las expectativas y objetivos de los directivos. El personal al sentirse integrado en su grupo de trabajo permitirá que su desempeño sea mejor, que tenga recompensas, ascensos, promociones, que participe en programas de capacitación. Al no generarse estos aspectos positivos se observará que se den castigos y en muchos casos despidos del personal.

- **Selección.** El requerimiento de nuevo personal en la organización tiene como objetivo contratar a personal que cumpla con las competencias necesarias para ocupar el puesto vacante y realizar de manera eficiente y eficaz sus funciones. El participar por el proceso de selección el candidato deberá cumplir con todos los requisitos, sin embargo, se selecciona a varios candidatos para continuar en dicho proceso. Parte de este proceso es la entrevista en la cual participan él responsable del proceso de selección y el candidato; se realizan varias preguntas como también se ejemplifica algunos casos de conflicto para conocer la actitud del candidato como su alternativa de solución a dicho problema, además se identificará si existe alguna similitud de valores. Este momento se convertirá en una decisión final para el jefe ya que se determinará si el candidato cumple o no con dichos requisitos. La organización al contratar nuevo personal trata de buscar personal que tenga cierto grado de similitud con la cultura ya existente y de cierta manera se considere que en su proceso de integración se vaya a identificar con los valores nucleares.
- **Alta dirección** Los directivos de una organización desempeñan un papel importante en mantener su cultura organizacional ya que las políticas, valores y acciones que manejan serán el ejemplo que los empleados seguirán. Las formas de comportarse de los directivos impondrán normas de trabajo, las

cuales serán o no aceptadas por los empleados como por ejemplo la puntualidad. La relación existente entre los empleados y la alta dirección será el vínculo que motive a que los empleados optimicen sus funciones y que los directivos consideren en emplear un mejor nivel de gestión como integrar programas de capacitación a dicha organización, aumento de salario, recompensas y ascensos.

- **Socialización** La eficacia de las etapas anteriores no garantiza que el personal nuevo se adapte a la cultura de la organización. Este proceso consta de tres etapas (figura 2.2).

Figura 2.2. Etapas de la socialización



Fuente: Elaboración propia.

En muchas organizaciones es difícil modificar la cultura y los cambios administrativos existentes por muchos años, por lo tanto, no son participes de los cambios.

Para que una organización pueda crear una cultura organizacional positiva debe centrarse en buscar estrategias que estimulen el desarrollo de las fortalezas de los trabajadores, que existan modos de recompensa por el trabajo realizado más no castigar, enfatizar su trabajo individual y por ende su trabajo en equipo. Para ello (Robbins, 2009) se basa en tres aspectos importantes para crear una cultura positiva:

- a) **Desarrollo de las fortalezas de los empleados** Los problemas existentes en una organización no deben ser considerados como obstáculos de la continuidad de los objetivos organizacionales. Los directivos muchas veces consideran como opción el tratar de eliminar aquellos problemas; pero una cultura organizacional positiva toma la esencia de ese problema para enfatizar las fortalezas y aún más para rectificar y no permitir que se produzcan problemas similares. El concientizar al personal de sus fortalezas como también de sus debilidades permitirá que su compromiso y desempeño sea óptimo. El conocer sus fortalezas por parte del nivel directivo como de la Unidad de Recursos Humanos hará que le designen un puesto de trabajo de acuerdo con sus competencias y disminuir los niveles de rotación; y en casos extremos evitar la renuncia. En el momento que se produce la renuncia no es una solución al problema existente porque no se busca la manera de enfatizar las fortalezas y destinarle sus funciones de acuerdo con aquellas fortalezas y debilidades.

- b) **Premiar más que castigar.** Encontrar el momento para castigar como para premiar y a su vez buscar la manera de hacerlo; el nivel directivo premiará a los trabajadores no solo de forma intrínseca o con factores higiénicos que solo son temporales, sino que la recompensa sea la manera de reconocer el esfuerzo que se realiza con factores motivacionales permanentes. Tanto para premiar como para castigar es importante la existencia de una comunicación eficaz, en que se emplee el mecanismo adecuado de hacer un llamado de

atención enfatizando y llegando a la reflexión que generé una corrección en las dificultades del rendimiento, esto llevará a que se disminuya los castigos drásticos como por ejemplo la disminución del salario del empleado; este castigo drástico reduce la motivación del trabajador. Los directivos se limitan a brindar reconocimientos al personal por miedo a que los límites de confianza se sobrepasen y que los compromisos asumidos por parte del empleado no se cumplan de manera óptima en el desempeño de sus funciones.

- c) **Énfasis en la vitalidad y crecimiento** El principal elemento de la eficiencia y eficacia de una organización no solo es la parte administrativa sino su complemento que es el talento humano. En años anteriores el talento humano era considerado como un instrumento más de trabajo sin tomar en cuenta sus necesidades. Poco a poco con el tiempo y con una cultura positiva se le ha ido dando la importancia suficiente que ha permitido fortalecer sus competencias, crecimiento individual y por ende un desarrollo institucional.

2.2.4. Cultura organizacional como obstáculo

Si bien la cultura organizacional se puede evaluar desde una perspectiva positiva cuando esta tiene tinte de ser exitosa o sus funciones se cumplen en beneficio tanto de la empresa como de los empleados, la cultura también puede convertirse en un factor negativo o un obstáculo para el adecuado funcionamiento de la organización, es por ello que (Robbins, 2009) considera varias barreras como:

- **Barreras para el cambio.** Al presentarse cambios inesperados se pierde la relación existente entre valores compartidos y la eficacia que se busca en la organización. La falta de relación convierte a la cultura como una barrera ya que no es percibida de manera proactiva por parte de los empleados ya que se maneja un ambiente de inestabilidad.
- **Obstáculos para la diversidad** Al generarse la necesidad de contratar nuevo personal se presentan empleados con diversas características de edad, raza, género, cultura, costumbres, capacidades, etc.; el empleado que pasa a

formar parte de la organización independientemente de sus diferencias deberá aceptar y adaptarse al tipo de cultura ya existente, la aceptación le llevará a integrarse dentro de su grupo de trabajo. Al mismo tiempo los directivos buscan la manera para hacer que estos nuevos empleados se sientan identificados con los valores nucleares de dicha organización y lo hacen a través de brindar un apoyo que simula y conduce a la adaptación del personal. Las personas ingresan con cierta diversidad lo que los hace competentes en las distintas aéreas cuyos conocimientos, habilidades y destrezas se convierten en un apoyo y a su vez en una fortaleza. Sin embargo, en una Cultura Fuerte en que no comparten dichas competencias y diversidad del personal, optan por su despido.

- **Obstáculos para las adquisiciones y fusiones.** Los beneficios financieros son el factor principal para que se den adquisiciones y fusiones, por lo que se debe tomar en cuenta la posible relación que puede existir entre dos culturas de distintas organizaciones. En muchos casos las adquisiciones y fusiones se realizan sin considerar y llegar a un punto medio de cuáles son los objetivos para compartir; esto genera diferencias por lo tanto se presentan limites en el cumplimiento de objetivos que se establecieron a largo plazo. Para dichas fusiones se debe partir desde una similitud del tipo de organización, la actividad económica que lleva y las políticas que maneja.

2.2. Estrés

2.2.1 Definición y evolución del concepto

. Estrés deriva del griego *stringere*, que significa provocar tensión, comprimir, apretar, otra palabra derivada de esta raíz latina corresponde al sentimiento de abandono, de impotencia, de soledad que se experimenta durante alguna situación penosa Esta palabra se usó por primera vez en el siglo XIV y a partir de entonces se empleó en diferentes textos en inglés como *stress*, *stresse*, *strest* y *straisse* dándole el significado de sobre tensión emocional o sobrecarga experimentada en relación con

una sobre estimulación o una sobre exigencia planteada desde el exterior del sujeto. (Stora, 1992).

La palabra estrés fue utilizada en un contexto científico en 1911 por Walter Cannon quien propuso el término homeóstasis, para designar los procesos fisiológicos coordinados que mantienen constante el medio interno mediante numerosos mecanismos fisiológicos a los cuales Claude Bernard en 1867 hace referencia señalando que algunos cambios externos en el ambiente pueden perturbar el organismo y que una de las principales características de los seres vivos reside en su poder de mantener la estabilidad de su medio ambiente interno, aunque se modifiquen las condiciones del medio externo; por lo que consideró al estrés como una perturbación de los mecanismos de la homeóstasis ante situaciones de frío, falta de oxígeno, descenso de la glucemia, etc. y provocar con esto un debilitamiento en los mecanismos (Seva, 1994).

Sin embargo, a quien se le reconoce la introducción formal del término estrés es a Hans Selye, quien lo definió como un síndrome específico constituido por cambios inespecíficos del organismo inducidos por las demandas que se le hacen explicando que el agente desencadenante del estrés (estresor), es un elemento que atenta contra el equilibrio del organismo, incrementando la necesidad de reequilibrarse. Consideraba al estrés como una agresión ejercida sobre el organismo y señalaba que los Factores estresores, podrían ser tanto externos (tales como el ruido violento, sacudida eléctrica intensa, inmersión brusca en agua fría, etc.) e internos como los choques emocionales mediante los cuales el organismo se prepara para atacar o huir (Selye, 1956).

En la década de los ochentas surgen nuevas concepciones del estrés que hacen referencia a la adaptabilidad de los individuos a las situaciones adversas, la primera de esas definiciones citada por Robbins menciona que el estrés es una condición dinámica por la que un individuo enfrenta una oportunidad o restricción o exigencia con la que desea, y cuyo resultado percibe que es incierto pero importante (Robbins, 1999); la segunda define al estrés como un estado psicológico y fisiológico que se

presenta cuando ciertas características del entorno retan a una persona y producen un desequilibrio, real o percibido, entre lo que se le pide y la capacidad para ajustarse a ello, situación que deriva de una respuesta indefinida (Mikhail, 1981); la tercera señala al estrés como una respuesta de adaptación, mediatizada por la características y/o procesos psicológicos del individuo, que es la resultante de alguna acción, situación o suceso externo que plantea exigencias físicas o fisiológicas especiales a una persona (Ivancevich y Mattenson, 1992) y la concepción de considerar al estrés como un conjunto de relaciones particulares entre la persona y la situación, siendo ésta valorada como algo que excede sus propios recursos y pone en peligro su bienestar personal (Lazarus y Folkman, 1991).

La definición más actual del estrés se refiere a un desequilibrio (percibido) entre la demanda y la capacidad de respuesta del individuo bajo condiciones en las que esta demanda posee importantes consecuencias percibidas.

Si bien existen varias definiciones se trata de un concepto complejo, que no contempla una sola dimensión de estudio por lo tanto encontrar un significado único que abarque todas las concepciones sería limitar su alcance.

2.2.2. Percepción del estrés.

Ante una oleada de definiciones en torno al estrés, se propone tres puntos de vista para su consideración: estrés como situación, estrés como reacción a corto plazo y estrés como reacción a largo plazo.

El estrés como situación

Postulando que todos los estímulos del ambiente pueden actuar sobre el individuo como estímulos estresantes, provocando esto una respuesta a los mismos esta reacción consiste en un aumento de la activación fisiológica y psicológica consistente en un mecanismo para preparar el organismo para una intensa actividad motora, un procesamiento más rápido y potente de la información disponible y una mejor selección de las conductas adecuadas para hacer frente a las demandas de la situación.

Esta respuesta al estrés puede ser positiva o negativa. El estrés no siempre es malo, de hecho, la falta de estrés puede resultar en un estado de depresión. A tales efectos, se han establecido dos tipos o formas de estrés. Uno de estos es positivo (eustrés) y el otro es negativo (distrés).

Estrés positivo (eustrés)

Representa aquel estrés donde el individuo interacciona con su estresor, pero mantiene su mente abierta y creativa, y prepara al cuerpo y mente para una función óptima. En este estado de estrés, el individuo deriva placer, alegría, bienestar y equilibrio, lo cual se manifiesta en experiencias agradables y satisfactorias para la persona. Es decir, cuando el individuo interpreta que las consecuencias de la situación serán favorables para sus intereses. El estrés positivo será buscado con avidez y utilizado como auxiliador para el crecimiento personal y profesional. Por lo tanto, es indispensable para nuestro funcionamiento y desarrollo. La persona con estrés positivo se caracteriza por ser creativo y motivado, es lo que lo mantiene viviendo y trabajando. En consecuencia, expresa y manifiesta sus talentos especiales y su imaginación e iniciativa en forma única/original. Lo cual lo capacita exitosamente para enfrentar y resolver problemas (Neidhart, Weinstein y Conry ,1989).

Estrés negativo (distrés)

Es todo lo que produce una sensación desagradable, representa aquel "Estrés perjudicante o desagradable" Este tipo de estrés produce una sobrecarga de trabajo no asimilable, la cual eventualmente desencadena un desequilibrio fisiológico y psicológico que termina en una reducción en la productividad del individuo. Una ausencia del trabajo; las incapacidades, el desempleo, el despido temporal, las licencias, las vacaciones prolongadas, las pensiones y la jubilación podrán provocar un grado extremo de Distrés (Neidhart, Weinstein y Conry ,1989).

La vida cotidiana se encuentra repleta de los estresantes negativos, tales como un mal ambiente de trabajo, el fracaso, la ruptura familiar, la muerte de un ser querido,

entre otros. La inter-Relación entre el estrés negativo y el positivo produce cansancio, activación fisiológica, etc.; sin embargo, el estrés positivo genera emociones positivas o agradables, mientras que el estrés negativo produce emociones negativas o desagradables.

Una autovaloración cuantitativa del volumen y calidad del trabajo individual podrá generar un estrés agradable y motivador (eustrés) o bien, un estrés debilitante de las capacidades y valoraciones personales provocará una profunda insatisfacción laboral y un estado de estrés laboral (distrés).

Las conductas que adoptamos a la respuesta del estrés usualmente suelen incluirse en estas cuatro formas:

- A) Conductas adaptativas. Se orientan a la anulación de la "amenaza" y tratan de atajar el estímulo estresor.
- B) Conductas de lucha y huida. Que intentan hacer frente a la situación real, pero que superan nuestra capacidad física, incrementando los niveles de activación fisiológica, hasta la aparición de la sintomatología del estrés.
- C) Conductas sustitutivas. Quieren disminuir la activación fisiológica pero que no enfrentan la solución del problema (comer, dormir, consumir estimulantes, bebidas alcohólicas, etc.).
- D) Conductas de inhibición de la respuesta. Que no reduce la activación fisiológica ni afronta el estímulo estresor.

El estrés como reacción a corto plazo

Consiste en reacciones musculares, alteraciones fisiológicas y sentimientos vividos de manera subjetiva que aparecen como consecuencia de estímulos provocadores de estrés. Diversos estudios refieren que por estar expuestos a niveles excesivos de estrés por periodos de corta duración se manifiestan en:

- Debilita el sistema inmunológico.

- Aumenta el riesgo de enfermedades cardíacas y cáncer.
- Influencia en el ánimo y rendimiento.
- Distorsión del ciclo normal del sueño.
- Contribución al desarrollo de disfunciones sexuales.
- Destruye las relaciones interpersonales.
- Produce una sensación general de insatisfacción.

Estrés como reacción a largo plazo

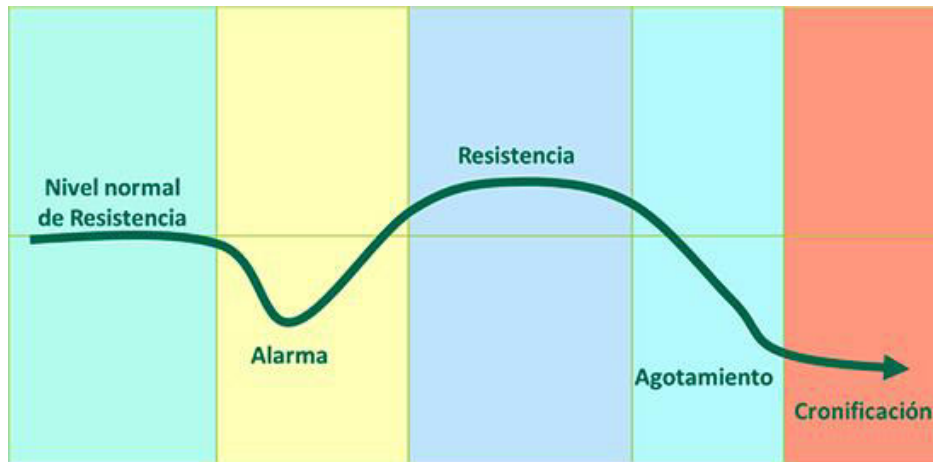
Consiste en las alteraciones del rendimiento físico o psicológico de una persona, como consecuencia de que se encuentra desde hace tiempo bajo influencias del estrés. Los efectos de padecer estrés elevado por un largo tiempo, así como la posible existencia de una mayor severidad en su impacto:

- Fatiga y agotamiento físico y emocional.
- Trastornos Afectivos y de Ansiedad.
- Enfermedades músculo esqueléticas.
- Colapso nervioso.
- Enfermedades cardiovasculares.

2.2.3. Consecuencias del estrés

Debemos tomar en cuenta que el estrés es una enfermedad psicosocial que pasa por varias etapas El proceso de activación del estrés se divide en tres fases según Selye (1974) citado por Mateo, 2013 p. 27 (figura 2.3).

Figura 2.3. Proceso de activación del estrés



Fuente: Mateo (2013).

Fase de alarma: en esta fase el organismo se enfrenta a una situación a la que cataloga como amenazante, por tal motivo el individuo se encuentra en estado de alerta, donde evalúa si huye o ataca a la situación con los recursos disponibles. Esta etapa se caracteriza por el aumento de frecuencia cardiaca y tensión arterial, se altera el ritmo y velocidad de la respiración. Esta fase se divide en dos etapas:

- Choque, es la reacción inicial, donde las respuestas fisiológicas son las primeras en aparecer ante la presencia del estímulo estresor. En esta etapa aumenta el ritmo cardiaco, pérdida del tono muscular y disminución de la temperatura y presión sanguínea.
- Contra choque, esta etapa está caracterizada por la utilización y movilización de los recursos personales para manejar la situación estresante.

Fase de resistencia: en esta fase disminuye la intensidad en comparación a la fase anterior, el individuo intenta establecer el equilibrio, alejándose o adaptándose ante el estímulo estresor. En esta fase las reacciones fisiológicas desaparecen.

Fase de agotamiento: es la fase donde el sujeto ha utilizado todos sus recursos para combatir la situación estresante, pero los esfuerzos no fueron los suficientes y el agente estresor sobrepasa las capacidades del individuo, por lo que el individuo

entre en un estado de agotamiento y tienden a aparecer los síntomas fisiológicos que se dieron en la fase de alarma.

El estrés suele tener diversas consecuencias que no se pueden evaluar desde una sola perspectiva, sino que abarca 3 dimensiones, la dimensión biológica, la dimensión psíquica y la dimensión social:

En cuanto a la dimensión psicológica empiezan a aparecer alteraciones emocionales como lo son la elevación de ansiedad, arranques de ira, tristeza, apatía, baja en la autoestima entre otros síntomas; también existen alteraciones a nivel cognitivo que se traducen en dificultad de concentración, incertidumbre para la toma de decisiones y dispersión en general; a lo que se le es añadido cambios en el comportamiento tales como incremento en la ingesta de sustancias como cafeína, alcohol, o fármacos. Algunos de estos síntomas de estrés a nivel psicológico pueden llegar a desarrollarse patológicamente y desencadenar en ansiedad y depresión a grado clínico o caer en problemas de adicción en los casos del consumo de sustancias.

Desde la dimensión biológica existe otro tipo de alteraciones que van desde el aumento de la frecuencia cardíaca y respiratoria, la tensión muscular, alteración del ciclo del sueño. Dependiendo de los órganos activados por el estrés (órganos diana) y del tiempo que permanezcan activados, a este nivel pueden aparecer consecuencias negativas para la salud como la hipertensión arterial esencial, problemas digestivos, cefaleas, fatiga, dolores musculares, insomnio, entre otros.

En cuanto a las afectaciones en el ámbito al que primero afecta el estrés laboral es el propio trabajo, ya que quien lo padece se implica cada vez menos en el mismo y progresivamente lo manifiesta en forma de absentismo, bajo rendimiento, escasas o nulas relaciones laborales, y su actitud repercute de forma negativa en el clima organizacional. A su vez, fuera de las fronteras del trabajo el estrés laboral también pasa factura al afectado, que disminuye sus relaciones sociales, familiares o de pareja, deteriorando la calidad de éstas y dedicando menos tiempo a sus aficiones. Las consecuencias de estos síntomas prolongados en el tiempo son los problemas

sociales, familiares o de pareja, así como las malas relaciones en el trabajo y un posible despido (Fernández, 2016).

2.2.4. Estrés laboral

El Instituto Mexicano del Seguro Social (2014) define al estrés laboral como el tipo de estrés donde la creciente presión en el entorno laboral puede provocar la saturación física y/o mental del trabajador, generando diversas consecuencias que no sólo afectan la salud, sino también su entorno más próximo ya que genera un desequilibrio entre lo laboral y lo personal.

Otra definición aparece como: El estrés laboral es una respuesta adaptativa: una reacción individual del trabajador/a ante una situación relacionada con su trabajo, percibida y valorada como un desafío o reto positivo, o como amenazante o dañina, a partir de la relación entre las demandas laborales y los recursos necesarios para atenderla (Estrucplan, 2014).

Una definición adicional plantea que el estrés laboral es un desequilibrio percibido entre las demandas laborales y la capacidad de control, aspiraciones de la persona y la realidad de sus condiciones de trabajo (Martínez Selva, 2004).

El estrés en el trabajo genera en las empresas una serie de consecuencias negativas en su productividad al igual que en la motivación, satisfacción y compromiso laboral de sus colaboradores. Se asocia con un incremento de accidentes, ausentismo, incapacidades y enfermedades ocupacionales. Propicia más conflictos interpersonales en el trabajo y en la familia, mayor índice de errores incide en la toma de decisiones, en el bajo rendimiento ocupacional, distanciamiento afectivo con clientes, aumento en los gastos en materia de salud y rotación de personal, entre otros aspectos.

Desde esta perspectiva, auto administrar el estrés significa, en última instancia, tener control sobre la propia vida, manejando efectivamente tanto los síntomas como las causas del estrés en los diferentes ámbitos de la vida. El “barómetro” que permitirá

diferenciar el “eustrés” del “diestres” es el bienestar: el estado físico, psíquico, moral de una persona en concreto (Estrucplan, 2014).

Por otra parte, se pueden considerar siete dimensiones (tabla 2.1) que permiten identificar el estrés laboral en las organizaciones (Suárez, 2013).

Tabla 2.1 Dimensiones para identificar el estrés laboral

Dimensión	Definición
Clima organizacional	Se refiere a las características que presenta el entorno de trabajo, es decir la atmosfera que surge de la interacción de los diversos factores dentro de la organización, la cual influye de manera determinante en las conductas de los individuos. Estas condiciones, aumentan o disminuye los niveles de estrés que experimentan los trabajadores.
Estructura organizacional	Está representada por el diseño y diversos aspectos formales, además de la posición jerárquica que tiene el trabajador dentro de la organización y el control que se ejerce su trabajo.
Territorio organizacional	Esta dimensión se refiere al espacio donde el trabajador desempeña sus actividades diarias, al cual se guarda cierta significancia. Sobre ello, territorios ajenos o donde se invade la privacidad tienden a ser fuentes importantes de estrés.
Tecnología	Son los recursos que pone a disposición la empresa para el desarrollo de las actividades, teniendo en cuenta los requerimientos, las exigencias laborales y la capacidad para el uso adecuado de dichos recursos.
Influencia del líder	Esta dimensión se refiere a como el líder y sus estilos

	de liderar, influyen en los niveles de estrés que los trabajadores experimentan. La influencia del líder es determinante en el comportamiento de los trabajadores y en la obtención de los objetivos organizacionales.
Falta de cohesión	Esta dimensión mide el grado en que la desunión o falta de adhesión del grupo puede influenciar y considerarse un factor estresante para el desempeño de las actividades del trabajador. En tal sentido, la unión del grupo y el grado de cooperación entre los trabajadores representa un factor protector contra el estrés organizacional.
Respaldo del grupo	Dimensión que mide el grado de estrés que se genera dentro del grupo de trabajo en relación con el respaldo y apoyo que el trabajador percibe de las personas que trabajan con él. Es decir, cuando un trabajador se siente más respaldado y apoyado por sus compañeros o supervisores tiende a manifestar menores niveles de estrés; de lo contrario esto se convierte en una fuente de estrés.

Fuente: Adaptado de Suárez (2013).

2.2.5. Factores que contribuyen al desarrollo del estrés laboral

El entorno en el que actualmente se desarrollan las personas está expuesto a constantes e inesperados cambios, lo que visiblemente se ha convertido en una exhaustiva competencia y mayores exigencias para las organizaciones. Esta situación ha generado altos niveles de presión e incertidumbre, que se ha trasladado a la cotidianidad laboral, lo que a su vez origina la aparición de enfermedades laborales como son: estrés, Síndrome de Burnout, adicción al trabajo, entre otras, en las que el factor emocional o psicológico juega un papel determinante.

En el ámbito laboral la más destacada es el estrés, ya que es señalado por algunos autores e investigadores como el detonante de algunas de las patologías laborales que afectan a los trabajadores del sistema actual. Tradicionalmente, el enfoque de las iniciativas de Salud y Seguridad Ocupacional es en las exposiciones químicas, biológicas y físicas, mientras que los riesgos psicosociales en el trabajo y sus causas son muy descuidados y sus consecuencias poco comprendidas en la medida en que pertenecen al contexto de los países en desarrollo.

De acuerdo con Martínez Selva (2004) los factores que causan estrés en el medio laboral son:

- Las condiciones físicas del trabajo, como la temperatura, la pureza del aire, el espacio físico, la luminosidad, el ruido, el mobiliario, las máquinas e instrumentos de trabajo. Éstos son unos de los aspectos más evidentes a la hora de evaluar las fuentes de estrés. Las medidas preventivas y las inspecciones disponen de indicadores que permiten conocer el grado de salubridad del empleo, el grado de peligrosidad que puede tener y sus posibles repercusiones.
- La distribución temporal del trabajo, como la duración, su distribución a lo largo del día, el trabajo nocturno o el trabajo por turnos, y la velocidad a la que se completa, son factores muy importantes. La exigencia de cumplir tareas en un tiempo limitado o escaso es un importante factor de estrés. Los factores de personalidad desempeñan un importante papel, ya que hay individuos que prefieren llevar un ritmo de trabajo elevado, pueden soportar encargos de tareas para finalizarlas con límites de tiempo ajustados y se sienten cómodos trabajando así, como pueden ser los periodistas, controladores aéreos, entre otros.
- La demanda o carga de trabajo y, obviamente, la sobrecarga es una de las fuentes más frecuentes del estrés. Puede tratarse de una demanda excesiva, hablando en términos de cantidad de trabajo o de una demanda relacionada con la calidad del mismo, cuando éste es muy difícil o de gran responsabilidad. La competitividad excesiva y la inseguridad en el puesto llevan a exigir más al empleado

y que éste abandone tareas más gratificantes, como el tiempo que se pasa con su familia, el tiempo con los amigos o el deporte. La dificultad de conciliación entre la vida familiar y laboral es una muestra actual de estrés laboral.

- Otra fuente de estrés deriva de lo que se denomina nivel ocupacional y de las tareas que desempeña el trabajador. La falta de definición de las labores a realizar lleva a la ambigüedad del rol, de forma tal que el empleado no sabe qué debe hacer o qué se espera de él, porque tiene información insuficiente.
- Las relaciones sociales en el trabajo son otro factor y dentro de ellas se destacan los conflictos personales. Pero el apoyo social y las relaciones sociales proporcionan recursos para adaptarse a las situaciones estresantes, generando lazos emocionales y generando las habilidades para afrontar el estrés.

Por otra parte, para Bresó (2008) existen tres factores intervinientes en el estrés laboral:

1. Recursos personales: refiere a las características del trabajador tales como: habilidades, aspiraciones, necesidades, valores, creencias de eficacia personal (autoeficacia), capacidad de control del medio (locus de control), entre otros aspectos.
2. Recursos laborales: son las características del trabajo que reducen las demandas y sus costos asociados; y / o estimulan el crecimiento personal, el aprendizaje y la consecución de metas.
3. Demandas laborales: entendidas como las características del trabajo que requieren un esfuerzo físico y/o psicológico (mental y emocional) y por tanto tiene costos físicos y/o psicológicos (Bresó, 2008).

Los factores del lugar de trabajo que pueden causar estrés se denominan factores de riesgo psicosocial (peligros psicosociales). La Organización Internacional del trabajo (OIT) definió los factores de riesgo psicosocial en 1984, en términos de: las interacciones entre el medio ambiente de trabajo, el contenido del trabajo, las condiciones de la organización y las capacidades, necesidades, cultura del

trabajador, y consideraciones personales externas al trabajo que pueden, en función de las percepciones y la experiencia, tener influencia en la salud, rendimiento del trabajo y satisfacción laboral.

Esta definición destaca la interacción dinámica entre el medio ambiente de trabajo y los factores humanos. Una interacción negativa entre las condiciones de trabajo y los factores humanos puede dar lugar a trastornos emocionales, problemas comportamentales, cambios bioquímicos y neuro hormonales, que supongan riesgos adicionales de enfermedades mentales o físicas. Por el contrario, cuando existe un equilibrio entre las condiciones de trabajo y los factores humanos, el trabajo produce una sensación de dominio y autoestima, aumenta la motivación, la capacidad de trabajo y satisfacción, y mejora la salud. El término ha ido evolucionando a lo largo de los años, desde estresores, factores de estrés, factores psicosociales a factores de riesgo psicosocial o riesgos psicosociales. Los términos “factores de riesgo psicosocial” (peligros psicosociales) y “riesgos psicosociales” se utilizan a veces indistintamente en la literatura científica.

Varios expertos se muestran de acuerdo en definir los factores de riesgo psicosocial como aquellos aspectos del diseño y la gestión del trabajo y sus contextos social y organizativo, que pueden llegar a causar un daño psicológico o físico. Hoy en día existe un consenso razonable entre la comunidad científica respecto de la naturaleza de los factores de riesgo psicosocial; sin embargo, conviene señalar que las nuevas formas de trabajo y un entorno laboral en continuo cambio dan lugar a nuevos factores de riesgo; y por ello, la definición de factores de riesgo psicosocial puede todavía evolucionar. Cox (2000) identificó nueve tipos de características estresantes del trabajo (factores de riesgo psicosocial), que se dividen en dos grupos: “contenido del trabajo” y “contexto del trabajo” (tabla 2.2).

Tabla 2.2 Características estresantes del trabajo

Características estresantes del trabajo		
Características del trabajo	Características del puesto	<ul style="list-style-type: none"> • Tareas monótonas, aburridas y triviales. • Falta de variedad. • Tareas desagradables. • Tareas que producen aversión.
	Volumen y ritmo del trabajo	<ul style="list-style-type: none"> • Exceso o escases de trabajo. • Trabajos con plazos muy estrictos.
	Horario de trabajo	<ul style="list-style-type: none"> • Horarios de trabajo estrictos e inflexibles. • Jornadas de trabajo muy largas o fuera del horario normal. • Horarios de trabajo imprevisibles. • Sistema de turnos mal concebidos.
	Participación y control	<ul style="list-style-type: none"> • Falta de participación en la toma de decisiones. • Falta de control (sobre los métodos, el ritmo, horario y entorno laboral).
Contexto laboral	Perspectivas profesionales, estatus y salario	<ul style="list-style-type: none"> • Inseguridad laboral. • Falta de perspectivas de promoción profesional. • Promoción excesiva o insuficiente. • Actividad poco valorada socialmente. • Remuneración por trabajo a destajo. • Sistemas de evaluación del rendimiento injustos o poco claro. • Exceso o carencia de capacidades para el puesto.

	Papel en la entidad	<ul style="list-style-type: none"> • Papel indefinido. • Funciones contrapuestas dentro del mismo puesto. • Tener a cargo a otras personas. • Atender constantemente a otras personas y ocuparse de sus problemas.
	Relaciones interpersonales	<ul style="list-style-type: none"> • Supervisión inadecuada, desconsiderada o que no proporciona apoyo. • Malas relaciones con los compañeros. • Intimidación, acoso y violencia. • Trabajo aislado o en solitario. • Ausencia de procedimientos establecidos para tratar de resolver problemas y quejas.
	Cultura institucional	<ul style="list-style-type: none"> • Mala comunicación. • Liderazgo inadecuado. • Falta de claridad en los objetivos y en la estructura de la entidad.
	Relación entre la vida familiar y la vida laboral	<ul style="list-style-type: none"> • Exigencias contrapuestas entre la vida laboral y la vida familiar. • Falta de apoyo en el trabajo respecto a los problemas familiares. • Falta de apoyo en la familia con respecto a los problemas laborales.

Fuente: Elaboración propia basada en Cox (2000).

2.2.6. Técnicas de afrontamiento de estrés

Lazarus y Folkman (1986) plantearon que ante una situación considerada estresante los individuos proceden a realizar una valoración psicológica del estrés presenciado por medio de dos formas:

- Valoración primaria: referida a la valoración inicial es decir la que dicta el desarrollo de las respuestas iniciales, dicho proceso se realiza de la siguiente manera: valoración de la situación amenazante ante un posible peligro, valoración del enfrentamiento que implica resolver la situación, análisis y evaluación de costos y beneficios.
- Valoración secundaria: referida a la búsqueda de alternativas y acciones de solución ante la situación estresante o exigente, asimismo resalta la percepción de los recursos propios y habilidades con las que se cuentan para el afrontamiento.

Los estilos o técnicas de afrontamiento al estrés hacen referencia a los procesos cognitivos, asimismo las conductas variables para el adecuado manejo de las presiones externas o internas presentadas en el día a día, las cuales son percibidas por la persona como estresantes (Lazarus & Folkman, 1991); también se definen como respuestas somáticas y psicológicas, emitidas por nuestro organismo en situaciones estresantes, interviniendo la experiencia previa, valoración de propias capacidades y motivaciones de la persona (Carver, Scheier, & Weintraub, 1989).

Carver, Scheier y Weintraub (1989, p.172) basados en los planteamientos de Lazarus y Folkman realizaron un modelo de evaluación en el cual se describen los siguientes estilos de afrontamiento: estilo centrado en el problema, estilo focalizado en la emoción y el estilo evitativo (tabla 2.3).

Tabla 2.3. Estilos de afrontamiento del estrés

Estilo	Definición	Estrategia
Centrado en el problema	Está centrado en la modificación de la situación	<ul style="list-style-type: none"> • Afrontamiento activo: es aquella estrategia que se encuentra

	<p>estresante y la relación que existe con el entorno, lo cual está orientado a amortiguar los efectos de los eventos exigentes o estresantes (Carver, Scheier y Weintraub, 1989).</p>	<p>orientada a la solución del problema percibido.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Planificación: es la estrategia que permite la elaboración de planes o medidas de solución ante un factor estresante. • Supresión de actividades competentes: esta estrategia refiere a la supresión de actividades con la finalidad de hacer frente a la situación estresante. • Postergación de afrontamiento: refiere aquella estrategia que permite aplazar la acción de solución esperando un momento oportuno. • Búsqueda de apoyo social por razones instrumentales: estrategia basada en el soporte y apoyo que pueden brindar las personas de nuestro entorno próximo (Pérez, Morales, & Wetzeel, 2002).
<p>Centrado en la emoción</p>	<p>Estilo basado en reducir la tensión causada por el evento estresante, lo que conlleva a que los individuos orienten sus esfuerzos principalmente a</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Búsqueda de apoyo social por razones emocionales: estrategia referida a la búsqueda de un respaldo moral. • Reinterpretación positiva y crecimiento: estrategia basada a la

	<p>modificar la interpretación de la realidad y con ello se genere un cambio en las reacciones emocionales (Carver, Scheier y Weintraub, 1989).</p>	<p>búsqueda de lo positivo en cada situación o problema.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aceptación: dicha estrategia se basa en asumir la responsabilidad propia en el problema. • Negación: estrategia donde se niega la existencia del problema y de las consecuencias de este (Pérez, Morales y Wetzeel, 2002).
<p>Evitativo</p>	<p>Estilo centrado en la evitación y huida del problema y de las consecuencias de este (Carver, Scheier y Weintraub, 1989).</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Enfocar y liberar emociones: estrategia referida a la expresión de emociones de manera abierta. • Desentendimiento conductual; inhibir las acciones que puedan generar una solución al problema. • Desentendimiento mental: estrategia que incluye la distracción y relajación, con la finalidad de no seguir ahondando o pensando en el problema (Pérez, Morales, & Wetzeel, 2002).

Fuente: Elaboración propia.

2.2.7. Legislación de riesgos psicosociales

En octubre de 2019 entrará en vigor la Norma Oficial Mexicana 035 (NOM 035) sobre factores de riesgos psicosociales, emitida por la Secretaría del Trabajo y Previsión Social (STPS), aunque el documento publicado en el Diario Oficial de la Federación delinea que las empresas deben contar con políticas de prevención y acciones de control (Meza, 2019).

El objetivo principal de esta norma es establecer los elementos para identificar, analizar y prevenir los factores de riesgo psicosocial, así como para promover un entorno organizacional favorable en los centros de trabajo (SEGOB, 2018).

De acuerdo al punto 5 de la 035 “Los patrones deberán practicar exámenes médicos y evaluaciones psicológicas a los trabajadores expuestos a violencia laboral y/o a los factores de riesgo psicosocial, cuando existan signos o síntomas que denoten alguna alteración a su salud y el resultado de la identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial, a que se refiere el numeral 7.1 y 7.2 de esta Norma, así lo sugiera y/o existan quejas de violencia laboral mediante los mecanismos a que alude el numeral 8.1, inciso b) de la presente Norma (SEGOB, 2018).

Se consideran factores de riesgo psicosocial aquellos que pueden provocar trastornos de ansiedad, no orgánicos del ciclo sueño-vigilia y de estrés grave y de adaptación, derivado de la naturaleza de las funciones del puesto de trabajo, el tipo de jornada de trabajo y la exposición a acontecimientos traumáticos severos o a actos de violencia laboral al trabajador, por el trabajo desarrollado.

“La medida obligará a las empresas, no solo a identificar estos factores, sino a atenderlas con medidas de prevención, acciones de control seguras y confidenciales, con lo que promoverá un mejor ambiente para los trabajadores” (Meza, 2019).

Capítulo 3 . Metodología

3.1 Tipo de estudio

El tipo de estudio corresponde a los siguientes enfoques principales, no experimental, ex post facto, transversal, descriptiva y correlacional.

Al decir que la investigación realizada es de carácter no experimental es porque se llevó a cabo una observación directa al interior de la unidad de negocio que fue objeto de estudio, no existió manipulación de las variables, al llevarse a cabo una encuesta de carácter anónimo no se condicionó o se estimuló a los trabajadores para responder. (Hernández, Fernández y Baptista, 2010)

Se trata de estudio ex post facto debido a que la mayoría de los cuestionamientos dentro de los instrumentos utilizados hacen referencia a lo percibido en los últimos tres meses. Es decir, las condiciones ya se han producido y se analizarán las condiciones de la cultura organizacional y el estrés.

La investigación es transversal dado que la medición se realizó en un momento de tiempo específico, es decir permite analizar la percepción de la cultura organizacional y el nivel de estrés de los trabajadores de la empresa en un momento dado.

Es también una investigación de carácter correlacional, ya que pretende comprobar si existe relación entre la percepción de la cultura organizacional y el grado de estrés laboral entre los trabajadores de la empresa.

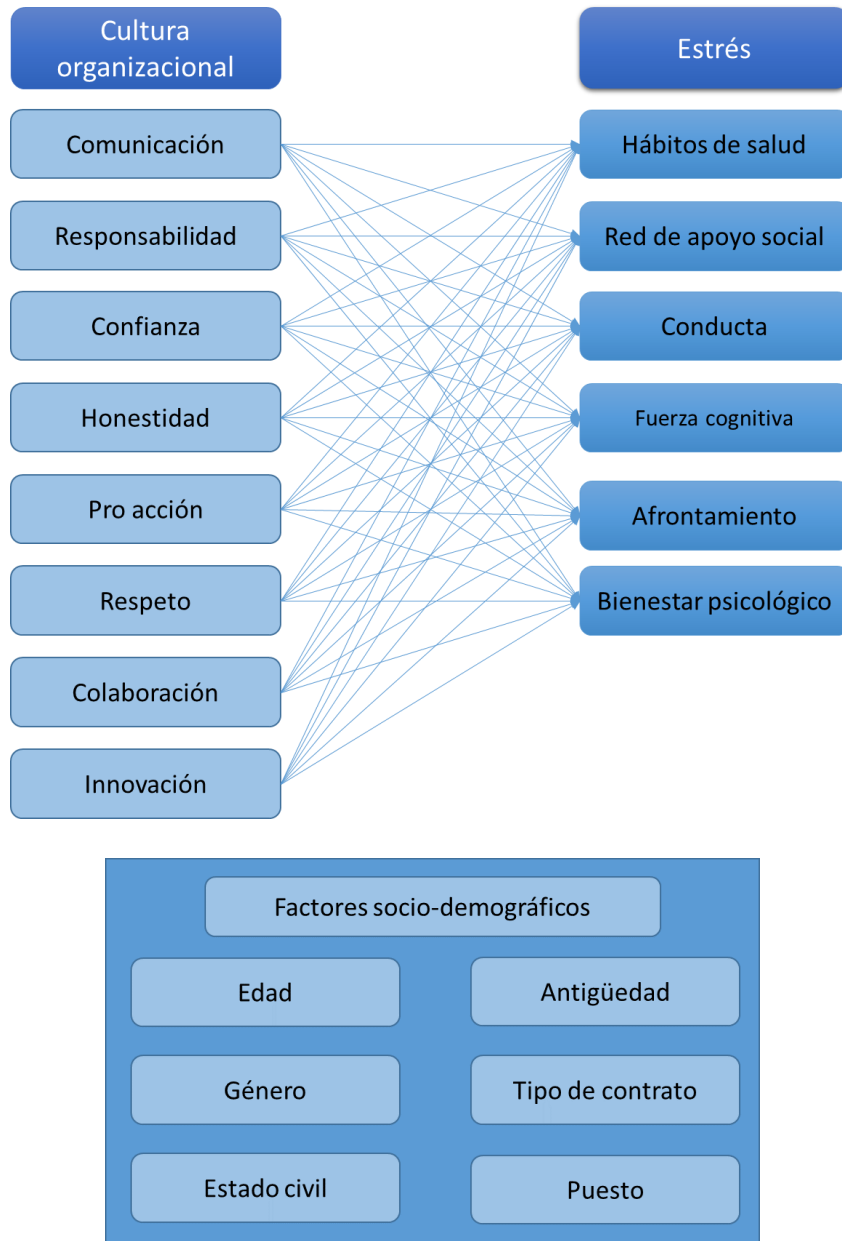
Cabe aclarar que la presente se trata de una investigación de carácter descriptivo, se busca especificar características y rasgos importantes de cómo influye la percepción de la cultura organizacional en el nivel de estrés laboral dentro de la empresa.

3.2 Modelo de investigación

De acuerdo con la figura 3.1 la investigación realizada pretende explicar si existe relación entre las dimensiones que integran la cultura organizacional y las dimensiones que integran el perfil de estrés, utilizando factores sociodemográficos

como variables moderadoras las cuales pueden influir en el comportamiento de las variables principales.

Figura 3.1 Modelo de investigación



Fuente: Elaboración propia.

3.3 Variables

Cultura Organizacional. Se trata de medir la percepción que tienen los trabajadores acerca de la cultura y los valores organizacionales y cómo esto incide en los niveles de estrés.

La medida de cultura organizacional se llevó a cabo por medio de la percepción de los valores que la integran dentro de la empresa ubicada en Celaya, los valores son los siguientes:

- **Confianza.** La forma en que se mantiene la confidencialidad de la información que otros comparten con nosotros y no hacer uso indebido de ella; los empleados se sienten seguros de que otros los ayudarán en caso necesario y que respetarán las obligaciones y los compromisos recíprocos.
- **Honestidad.** Congruencia entre lo que se piensa, dice y hace; asumir la responsabilidad por los actos y errores propios; compartir sentimientos sin reservas.
- **Proactividad.** En qué nivel se valora la iniciativa, planeación previa y acción preventiva calcular los beneficios antes de emprender la acción.
- **Respeto.** En la empresa se puede utilizar y dar libertad para planear y actuar dentro del propio ámbito; respetar y alentar la autonomía del individuo y de los roles.
- **Colaboración.** En qué grado se puede brindar ayuda a otros y pedirles ayuda; espíritu de equipo; trabajar juntos (individuos y grupos) para resolver problemas.
- **Innovación.** Se valora utilizar y fomentar enfoques innovadores para resolver problemas; emplear la retroalimentación para mejorar; adoptar una mirada nueva de las cosas; propiciar la creatividad.

Factores sociodemográficos

- Edad. La edad del trabajador un catalizador en el estrés y en el manejo de las emociones, se espera que a mayor edad el trabajador tenga una manera diferente de manejar las situaciones que producen estrés.
- Antigüedad. El tiempo que llevan trabajando en la empresa influye acerca de cómo se perciben los valores y el grado de estrés.
- El género también supone un determinante en términos de competencias emocionales dadas las estructuras cerebrales y educativas de hombres y mujeres pues se les asigna un rol social, laboral, familiar y empresarial que determina sus estructuras mentales y emocionales.
- Tipo de puesto. Se supone que a diferente tipo de actividad y/o responsabilidad se manejan diferentes grados de estrés y diferente percepción de la cultura.
- Estado civil. El grado de responsabilidad difiere de acuerdo con el estado civil de los individuos, por lo que el manejo emocional y el tipo de presiones y obligaciones son diferentes.

Estrés laboral. Se trata de medir el nivel de estrés que existe entre los trabajadores.

Esta variable se divide en 6 dimensiones los cuales ayudarán a medir su impacto:

- Hábitos de salud. Los hábitos de salud son conductas específicas que cuando se practican de manera regular, conducen al bienestar físico como psicológico.
- Red de apoyo social. En este factor se puede valorar el grado en el que el individuo siente que hay gente con la que puede contar en todo momento para para obtener apoyo emocional, consejo, información, amor incondicional y ayuda, además de qué tan satisfecho se siente con dicho apoyo
- Conducta Tipo A. Las características de la conducta Tipo A en especial la desconfianza, el enojo y la hostilidad pueden contribuir al desarrollo de diferentes enfermedades, entre ellas la enfermedad coronaria, esto parece especialmente cierto para aquellos que trabajan en ocupaciones directivas.

- Fuerza cognitiva. En esta escala se pretende explorar las atribuciones, actitudes y creencias que el trabajador como individuo tiene acerca de la vida y del trabajo.
- Estilo de afrontamiento. El afrontamiento se ve como respuestas de “base emocional” y “centrados en el problema” para las exigencias externas e internas percibidas.
- Bienestar psicológico. Se trata de medir el afecto positivo y la ausencia de malestar asociado con un sentimiento general de satisfacción con las circunstancias familiares, las relaciones sociales y los logros en la vida de un individuo.

Tabla 3.1 Tabla operativa de variable cultura organizacional

Cultura organizacional				
Abreviatura	Dimensión	Tipo de variable	Numero de Ítems	Valores
CO	Comunicación	Numérica Escala Likert	5	1 a 4
RE	Responsabilidad	Numérica Escala Likert	5	1 a 4
CN	Confianza	Numérica Escala Likert	5	1 a 4
HO	Honestidad	Numérica Escala Likert	5	1 a 4
PRO	Proactividad	Numérica Escala Likert	5	1 a 4
RES	Respeto	Numérica Escala Likert	5	1 a 4
COL	Colaboración	Numérica Escala Likert	5	1 a 4

IN	Innovación	Numérica Escala Likert	5	1 a 4
----	------------	---------------------------	---	-------

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 3.2. Tabla operativa de variable cultura organizacional

Variable: Cultura organizacional				
ABREVIATURA	Dimensión	Tipo de variable	Numero de Ítems	Valores
ES	Estrés	Numérica Escala Likert	6	1 a 5
HS	Hábitos de salud	Numérica Escala Likert	24	1 a 5
AS	Apoyo Social	Numérica Escala Likert	14	0 a 5
TA	Conducta tipo A	Numérica Escala Likert	11	1 a 5
FC	Fuerza cognitiva	Numérica Escala Likert	29	1 a 5
EA	Estilo de afrontamiento	Numérica Escala Likert	19	1 a 5
BP	Bienestar Psicológico	Numérica Escala Likert	11	1 a 5

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 3.3 Tabla operativa de variables moderadoras

Variables moderadoras			
Nombre	Tipo de variable	Numero de Ítems	Valores
Edad	Numérica	1	1: 20 -29

			2: 30-39 3: 40-49 4: 50 y más
Antigüedad	Numérica	1	1: menos de un año 2: 1 a 5 años 3: 6- 10 años 4: 11 a 15 5: 15 o mas
Género	Numérica	1	1. Masculino 2. Femenino
Puesto	Numérica	1	1: Operativo 2: Calidad 3: Mantenimiento 4: Administrativo
Tipo de contrato	Numérica	1	1: Sindicalizado 2: Indeterminado 3: Prueba 4: Planta
Estado civil	Numérica	1	1: Soltero 2: Casado 3: Unión Libre 4: Separado

Fuente: Elaboración propia.

3.4 Hipótesis

Hipótesis

H₁= Existe una relación entre la percepción de la cultura organizacional y el manejo del estrés de los empleados de la empresa.

H₂= Los empleados de la empresa manejan un grado elevado de estrés.

H₃ = La cultura organizacional de la empresa es percibida como una cultura fuerte.

H₄ = Existen diferencias en el manejo del estrés de acuerdo con la edad, antigüedad, género, tipo de contrato, puesto o estado civil.

H₅ = Existen diferencias en la percepción de la cultura organizacional de acuerdo con la edad, antigüedad, género tipo de contrato puesto o estado civil.

3.5 Diseño de la muestra

La investigación se llevó a cabo dentro de la unidad de negocio de la empresa, la cual cuenta con 114 trabajadores entre los que se encuentran operarios, personal de calidad, mantenimiento y administrativos. Para llevar a cabo el levantamiento de información se utilizó una muestra representativa del 95 % de confianza empleando la fórmula para poblaciones finitas:

$$n = \frac{\sigma^2 N p q}{e^2 (N - 1) + \sigma^2 p q}$$

En donde:

σ = Nivel de confianza 95 (1.96).

N = Universo o población.

p = Probabilidad a favor.

q = Probabilidad en contra.

e = Error de confianza o estimación.

Datos:

σ = Nivel de confianza (1.96)

N = 114

p = 50%

q= 50%

e= 5%

$$n = \frac{3.84 \times 114 \times 0.50 \times 0.50}{(0.05)^2(26,234 - 1) + 3.84 \times 0.50 \times 0.50}$$

89 (*numero de entrevistas*)

3.6 Instrumentos

Para medir el estrés y la percepción de la cultura organizacional se utilizaron instrumentos previamente validados y adaptados para trabajadores latinos.

En cuanto a estrés se refiere, se tomó el JTM Perfil de estrés de Nowack (anexo 1. Instrumento Nowack Perfil de Estrés) el cuál ha sido utilizado en diversos estudios en el área de Ciencias de la Salud, este instrumento consta de 123 ítems valorados en escala de Likert positiva que va del 1 al 5 donde 1 es nunca y 5 es siempre, estos miden 15 áreas relacionadas con el estrés agrupadas en 6 factores a su vez miden el riesgo de enfermedad, así como los sesgos en las respuestas y respuestas inconsistentes. Está diseñado para ser utilizado en trabajadores en una edad de 20 a 65 años, con escolaridad mínima de secundaria, el tiempo estimado para este test es de 20 a 25 minutos sin embargo se pueden llevar hasta más de 60 minutos se puede aplicar de forma grupal o individual, las instrucciones son claras y consta de ocho partes, a continuación se desglosa lo que mide cada ítem del cuestionario, es importante señalar que este instrumento esta validado y se ha utilizado en diferentes ramas de estudio con un alfa de Cronbach que va de un 0.70 a un 0.98 de confiabilidad, ha sido utilizada en el país por lo que la traducción es pertinente. Es un instrumento que además de medir la situación actual puede predecir, es consistente (Nowack, 2002).

Tabla 3.4. Áreas evaluadas por los reactivos que constituyen cada una de las escalas de contenido de la escala de estrés

Estrés	Conducta tipo A
1 Salud	47 Apresuramiento
2 Trabajo	48 Ocupación
3 Finanzas	49 Expresión de enojo
4 Familia	50 Rudeza y competitividad
5 Entorno social	51 Cinismo
6 Ambiente	52 Necesidad de logros y excelencia
Habitos de salud	53 Impaciencia
Ejercicio	54 Hacer las cosas rápido
7 Actividad física	55 Expresión de frustración
8 Ejercicio para tono muscular	56 Desconfianza
9 ejercicio para vigor físico	Fuerza cognitiva
Descanso / sueño	57 Involucramiento en actividades no laborales (R)
10 Llevado mas allá del agotamiento (R)	58 Influencia de la gente sobre los eventos (R)
11 Pérdida de una noche de sueño (R)	59 Oferta de apoyo de la familia y los amigos (R)
12 Menos sueño del que necesitaba (R)	60 Búsqueda de riesgo y emoción
13 Sueño de calidad pobre (R)	61 El éxito es resultado de trabajo, no de la suerte (R)
14 Incapaz de programar	62 Pocas áreas de inseguridad (R)
Alimentación/ nutrición	63 Tendencia a ser crítico
22 Desayuno pobre o no tuvo (R)	64 Disposición para cambiar de empleo
23 Comidas balanceadas	65 Insatisfacción general
24 Monitoreo de la dieta	66 Rigidez
25 Comida no saludable (R)	67 La mayor parte de la vida es un desperdicio
26 Pérdida de una comida (R)	68 Torpeza social
Prevención	69 Rara vez se percibe con incapacidad (R)
15 Contacto con alguien enfermo (R)	70 Compromiso con las actividades sociales y laborales (R)
16 Ignorar los síntomas de la enfermedad (R)	71 El cambio es una amenaza
17 No darse tiempo para orinar o defecar (R)	72 Búsqueda de cambio en la rutina (R)
18 Práctica de sexo seguro	73 No influencia sobre otros (R)
19 No tomar medicamentos preescritos (R)	74 Confianza en sí mismo (a) (R)
20 Ausencia de revisiones médicas periódicas (R)	75 Autoeficiencia (R)
27 Consumo de alérgenos (R)	76 Aburrimiento
28 Consumo de cafeína (R)	77 Fácil frustración
Conglomerado de reactivos ARC	78 Éxito y respeto relacionado con el esfuerzo
29 Alcohol (R)	79 Falta de logro
30 Drogas recreativas (R)	80 Inadecuación
31 Cigarros (R)	81 Falta de control
apoyo social	82 Incapacidad de afrontamiento
32 Apoyo ofrecido por el jefe	83 Esperar lo peor
33 Apoyo ofrecido por los compañeros de trabajo	84 Conservación del status quo
34 Apoyo ofrecido por otro significativo	85 Falta de confianza
35 Apoyo ofrecido por miembros de la familia o parientes	86 Sentido interno de proposito (R)
36 Apoyo ofrecido por amigos	Estilo de Afrontamiento
37 Apoyo solicitado al jefe	Valoración Positiva
38 Apoyo solicitado a los compañeros de trabajo	87 Centrarse en lo positivo
39 Apoyo solicitado a otro significativo	88 Pensar en los momentos felices
40 Apoyo solicitado a miembros de la familia o parientes	89 Imaginar la mejoría
41 Apoyo solicitado a amigos	90 Búsqueda de comodidad
42 Satisfacción con el apoyo del jefe	91 Autoafirmaciones positivas
43 Satisfacción con el apoyo de los compañeros de trabajo	Valoración negativa
44 Satisfacción con el apoyo de otro significativo	92 Culpa y autocrítica
45 Satisfacción con el apoyo de miembro de la familia	93 Arrepentimiento
46 Satisfacción con el apoyo de amigos	94 Concentración en la posible peor consecuencia
	95 Expresión de reflexión
	96 Rumiación internalizada

CAPÍTULO 3. METODOLOGÍA

Estilo de Afrontamiento (Continuación)	Bienestar Psicológico
Minimización de la amenaza	107 Felicidad y satisfacción
97 Minimización con humor	108 Estimulación y reto
98 Evitación de pensamientos	109 Relajación
99 Concentrarse en otras actividades	110 Calma
100 Evitación de autoafirmaciones	111 Sentido de anticipación
101 Distanciamiento	112 Amor
Concentración en el problema	113 Sentido del placer
102 Búsqueda de consejo	114 Futuro promisorio
104 Ignorar los síntomas de la enfermedad (R)	115 Confianza
105 Modificación de la conducta o la situación	116 Satisfacción con la vida
106 Comparación con experiencias pasadas	117 Sentido de compromiso
	118 Satisfacción con los logros

Fuente: Perfil de Estrés (Nowack, 2002).

Para calificar el perfil de estrés basándonos en el manual del Perfil de estrés (Nowack, 2002) se toman las medias convertidas a porcentaje donde T=40 se considera una calificación baja y T=60 se considera alto. Cuando está dentro de estos parámetros se considera que esta dentro de la media, sin embargo, para fines de homogeneidad en la calificación basada en medias, cuando se obtiene un valor de la media menor o igual a 2 se considera una calificación baja, cuando la media es mayor o igual a 3 se considera baja y cuando la media obtenida se encuentra entre 2 y 3 se considera una calificación media.

El instrumento de medición que se utilizó para obtener un diagnóstico de la cultura organizacional de la unidad de negocio de la empresa fue evaluación de la cultura organizacional tomado *The 1994 Annual: Developing Human Resources*. Reimpresión con autorización de *John Wiley & Sons, Inc* (Hellrigel y John, 2009).

El Perfil de los Valores Culturales de la Organización evalúa ocho aspectos de la cultura organizacional. A continuación, se presenta una lista de cada aspecto y los enunciados relacionados con ellos (tabla 3.5)

Tabla 3.5. Distribución de los reactivos de cultura organizacional

Valor	Descripción	Reactivos
Comunicación	La expresión espontánea de pensamientos y sentimientos y la disposición para compartirlos sin colocarse a la defensiva.	1
		9
		17

CAPÍTULO 3. METODOLOGÍA

		25
		33
Responsabilidad	Enfrentar, y no eludir, los problemas; un análisis más profundo de los problemas interpersonales; aceptar los retos.	2 10 18 26 34
Confianza	Mantener la confidencialidad de la información que otros comparten con nosotros y no hacer uso indebido de ella; sentirnos seguros de que otros nos ayudarán en caso necesario y que respetarán las obligaciones y los compromisos recíprocos.	3 11 19 27 27 35
Honestidad	Congruencia entre lo que se piensa, dice y hace; asumir la responsabilidad por los actos y errores propios; compartir sentimientos sin reservas.	4 12 20 28 36
Proactividad	Iniciativa; planeación previa y acción preventiva; calcular los beneficios antes de emprender la acción.	5 13 21 29 37
Respeto	Utilizar y dar libertad para planear y actuar dentro del propio ámbito; respetar y alentar la autonomía del individuo y de los roles.	6 14 22 30 38
Colaboración	Brindar ayuda a otros y pedirles ayuda;	7

	espíritu de equipo; trabajar juntos (individuos y grupos) para resolver problemas.	15 23 31 39
Innovación	Utilizar y fomentar enfoques innovadores para resolver problemas; emplear la retroalimentación para mejorar; adoptar una mirada nueva de las cosas; propiciar la creatividad.	8 16 24 32 40

Fuente: Elaboración propia.

Para la calificación de los ítems se utiliza una escala de Likert positiva del 1 al 4 donde 1 significa que se le da poco valor al valor y 4 es muy estimado dentro de la organización.

A partir de los estudios del perfil de los valores realizados hasta ahora, estas son las normas para las calificaciones altas y bajas para el instrumento (tabla 3.6).

Tabla 3.6 Referencias para calificaciones altas y bajas de la cultura organizacional de acuerdo con las medias

Valor	Baja	Alta
Comunicación	2.6	3.4
Responsabilidad	2	3.2
Confianza	2	3.2
Honestidad	2	2.8
Proactividad	2.4	3.6
Respeto	2.2	3.2
Colaboración	2.6	3.4
Innovación	2.2	3.2

Fuente: Modificado de acuerdo con Hellriegel y John (2009).

Las calificaciones altas indican que se cree con firmeza en los valores y, por tanto, es una cultura organizacional fuerte. Las calificaciones bajas ilustran un conjunto débil de valores culturales. Si el promedio o la calificación media de la organización es bajo, las preguntas del perfil se pueden emplear como base para planear acciones para mejorar la cultura de la organización e incrementar la apertura, la creatividad y la colaboración.

La aplicación se llevó a cabo al interior de la unidad de negocios de la empresa en el mes de abril del año 2019, se aplicó en grupos de 2, 3, 8 y 10 personas esto debido a la carga de trabajo de las diferentes áreas (anexo 3 levantamiento de información).

3.7 Fiabilidad del instrumento

Es necesario que cuando se utilicen escalas del tipo Likert (como es el caso que se reporta) se debe calcular y reportar el coeficiente del alfa de Cronbach para evaluar la confiabilidad de la consistencia interna de cualquiera de las escalas o subescalas que puedan estar siendo utilizadas. El análisis de los datos tiene que usar la agregación de las escalas o subescalas y no de los ítems individuales. El alfa de Cronbach es una medida de confiabilidad interna para escalas agregadas de múltiples ítems. Considera la correlación promedio entre un conjunto de ítems y la ajusta para el número de ítems incluidos. Las escalas confiables son aquellas que tienen un promedio alto de correlación y un relativamente número alto de ítems. En resumen, consiste en la cuantificación de la correlación que existe entre los ítems que componen una escala. El coeficiente varía entre 0 para no confiabilidad y 1 para el máximo de confiabilidad. De acuerdo con la literatura y especialmente en lo establecido por Nunnally (1994) los valores superiores a 0.70 representan una buena consistencia interna (Gliem y Gliem, 2003).

En cuanto al instrumento de cultura organizacional el alfa de Cronbach que resultó fue de 0.803 (tabla 3.7) lo que indica que es un instrumento consistente para el diagnóstico y tiene una buena fiabilidad. Por tanto, puede ser utilizado para los fines de la investigación.

Tabla 3.7 Alfa de Cronbach para instrumento de cultura organizacional

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	89	100.0
	Excluido ^a	0	0.0
	Total	89	100.0
a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.			

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
.803	40

Fuente: Elaboración propia

En cuanto al instrumento empleado para la medición del estrés el alfa de Cronbach del constructo es de .838 lo que indica que este instrumento también es fiable para la medición.

Tabla 3.8. Alfa de Cronbach para instrumento perfil de estrés

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	88	98.9
	Excluido ^a	1	1.1
	Total	89	100.0
a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.			

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
.838	118

Fuente: elaboración propia.

3.8 Proceso estadístico

Para el tratamiento estadístico de la información se determinó utilizar el software IBM SPSS *Statistics* versión 22, este programa se seleccionó debido a las ventajas que proporciona para el análisis multivariado, el análisis confirmatorio factorial para reducir la medición de error a través de múltiples indicadores para las variables latentes del modelo de referencia.

Atendiendo a que el nivel de medición de las variables en este estudio será por intervalos y que las hipótesis alcanzan un nivel de diseño causal, fue posible procesar la información cuantitativamente mediante los siguientes análisis:

Estadística descriptiva: Se utilizaron distribuciones de frecuencias para describir las puntuaciones obtenidas por categoría en cada una de las variables de estudio, se analizaron también las medidas de tendencia central (media únicamente) para cada una de las variables y así poder describir fácilmente si hay una actitud favorable o desfavorable hacia la variable en cuestión, y finalmente las principales medidas de variabilidad para indicar la dispersión de los datos en la escala de medición (desviación estándar y varianza).

Análisis correlacional: Fue posible determinar una matriz de correlaciones entre las variables basado en el coeficiente de correlación de Pearson, buscando determinar las correlaciones significativas entre variables y el porcentaje de la variación de una variable debido a la variación de otra variable.

Análisis de Varianzas (ANOVA): Se usó este tipo de análisis para evaluar las diferencias entre las medias y las varianzas respecto a la percepción de la cultura organizacional y el estrés laboral entre los trabajadores y así determinar si las medias entre ambas variables son significativas.

Capítulo 4 . Análisis de los resultados

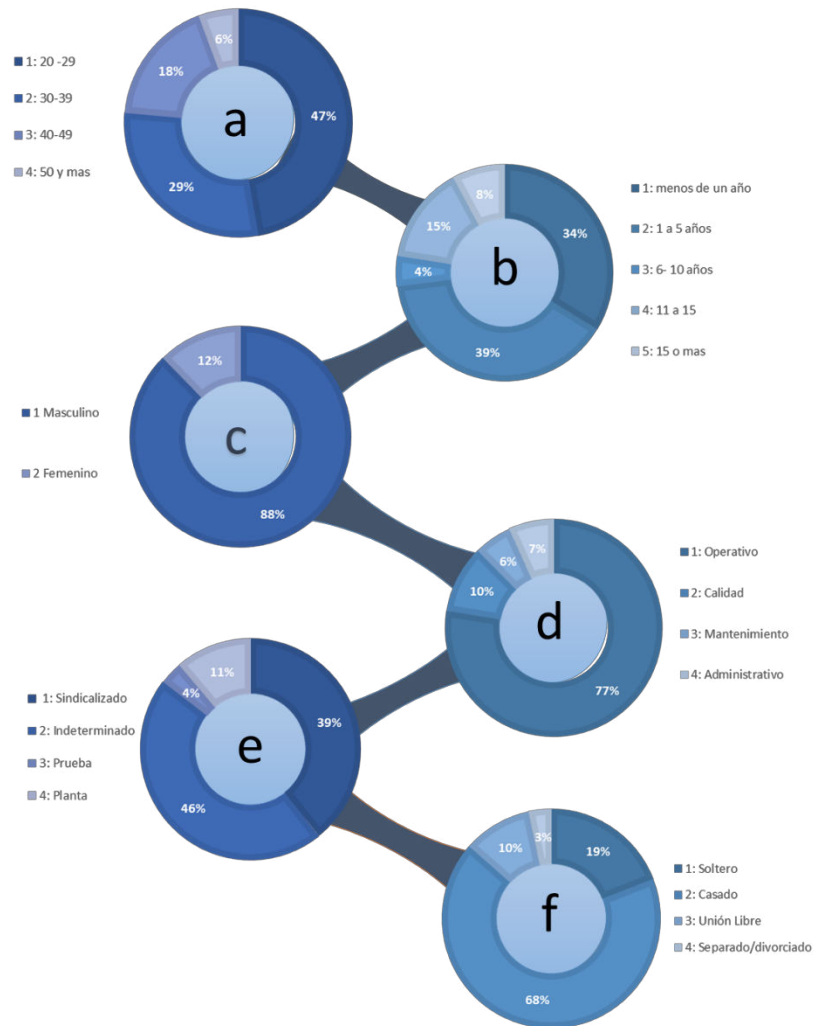
4.1. Características generales de la población

A efecto de caracterizar la población y considerar al mismo tiempo las variables moderadoras definidas en el modelo de investigación aplicado, se tomaron en consideración para este estudio las variables: edad, género, tipo de contrato, antigüedad, puesto y estado civil. Destacando que ambos instrumentos fueron aplicados a los mismos individuos.

De acuerdo con los resultados obtenidos de la aplicación de los instrumentos, podemos describir las características generales de la población mediante los siguientes enunciados.

- a) El rango de edad va de los 20 a los 60 años, con una edad promedio de 33.4 años. De los cuales el 47% tienen entre 20 y 29 años, el 29% entre 30 y 39 años, el 18% entre 40 y 49 años y el 6% más de 50 años.
- b) 34% de la población tiene una antigüedad laboral de 0 a 11 meses, el 39% de 1 a 5 años, el 4% de 6 a 10 años, 15% de 11 a 15 años y 8 % de 15 a más años
- c) El 88% de la población es de género masculino y el 12 % de género femenino
- d) El 77% pertenece a personal operativo, 10% al personal de calidad 6% mantenimiento y 7 % personal administrativo
- e) En cuanto al tipo de contrato el 40% de personal es sindicalizado, el 46% indeterminado el 3% está a prueba y el 10% pertenece a planta
- f) El estado civil predominante es el casado con un 68% seguido por los solteros que representan un 19%, los que viven en unión libre 10% y 3 % están separados o divorciados (gráfica 4.1).

Gráfica 4-1 Características generales de la población



Fuente: Elaboración propia.

4.2. Estadísticas descriptivas de las dimensiones de cultura organizacional

Según los descriptivos por dimensión reflejados en la tabla 4.1, los trabajadores perciben una cultura organizacional intermedia al encontrarse entre los parámetros del máximo y mínimo de acuerdo con la información contenida en la calificación de la escala (Hellrigel y John, 2009).

CAPÍTULO 4. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

Las dimensiones más destacadas son comunicación con una media de 3.0674 y desviación estándar de (.41773) y la más baja es la dimensión de honestidad la cual presenta una media de 2.4562 y una desviación estándar de (.28121).

A nivel general la percepción de la cultura general está dentro de un nivel promedio ya que la mayoría de las medias de las dimensiones se encuentra entre el valor máximo y mínimo de la calificación del instrumento.

Tabla 4.1. Descriptivas de las dimensiones de cultura organizacional

Dimensión	Media	N	Desviación Estándar	Cultura débil	Cultura fuerte
Comunicación	3.0674	89	.41773	2.6	3.4
Responsabilidad	3.0517	89	.39718	2	3.2
Confianza	3.0449	89	.49978	2	3.2
Honestidad	2.4562	89	.28121	2	2.8
Proactividad	3.0562	89	.54103	2.4	3.6
Respeto	2.5528	89	.38850	2.2	3.2
Colaboración	2.9528	89	.34115	2.6	3.4
Innovación	2.9236	89	.39944	2.2	3.2

Fuente: Elaboración propia

Haciendo un análisis general de la percepción de la cultura organizacional (gráfica 4.2) resultó que el 3% de la población percibe que la organización tiene una cultura fuerte, mientras que el 8% la describe como una cultura fuerte, sin embargo, la mayoría de la población (89%) percibe que la cultura dentro de la empresa está en un punto intermedio.

Gráfica 4-2. Percepción general de la cultura organizacional.



Fuente: Elaboración propia.

En cuanto a la percepción de la cultura organizacional por dimensiones (gráfica 4.3).

1. Comunicación es percibida como débil por el 18 % de la población, el 52% la percibe como intermedia y 30% como fuerte.
2. La responsabilidad es concebida como fuerte por el 51% de la población.
3. La confianza solo es percibida débil por un 2% de la población.
4. En cuanto a la honestidad únicamente el 17% consideran que es un valor fuerte dentro de la organización.
5. El 66% de los empleados consideran que la proactividad es una actitud medianamente valorada.
6. El 25% de los entrevistados considera que el respeto es poco valorado dentro de la empresa.
7. El trabajo en equipo o colaboración se percibe fuertemente valorado por solo el 16% de la población.
8. El 36% de los empleados conciben que es altamente valorada la innovación.

Gráfica 4-3 Percepción de la cultura organizacional por dimensiones



Fuente: Elaboración propia.

4.3 Estadísticas descriptivas de las dimensiones del perfil de estrés

La percepción del estrés de los trabajadores de la unidad de negocio de la empresa donde se aplicó la encuesta tiene una media de 2.14 y una desviación estándar de 0.69672 lo que se considera un nivel medio bajo, ya que se encuentra entre los parámetros (2 para baja calificación y 3 alta calificación). En cuanto a hábitos de salud la media es alta al igual que la fuerza cognitiva ambas con una media encima de 3 puntos, aunque la dimensión con la media más alta de 4.0964 es el bienestar psicológico, esto quiere decir que en general los empleados están satisfechos con su vida (tabla 4.2).

Tabla 4.2 Descriptivos de las dimensiones de estrés

Dimensión	Media	N	Desviación Estándar
Estrés	2.1404	89	.69672
Hábitos de Salud	3.4768	89	.34340
Apoyo social	2.9431	89	.78923
Conducta tipo A	2.4056	89	.48485
Fuerza cognitiva	3.4273	89	.44690
Técnica de Afrontamiento	3.0809	89	.46422
Bienestar psicológico	4.0964	88	.65151

Fuente: Elaboración propia.

De acuerdo con la gráfica 4.4 se puede observar que

1. Al momento de la aplicación del instrumento el 51% de la población calificaba el estrés de los últimos tres meses como bajo
2. El 96% de la población considera tener buenos hábitos de salud, lo que implica buenos hábitos alimenticios, de ejercicio y de prevención
3. Solo el 52% de la población total considera que tiene un apoyo social fuerte, lo que incluye jefe inmediato, compañeros de trabajo, pareja, familiares y amigos.
4. El 11% de la población considera tener altos rasgos de conducta tipo A (desconfianza, enojo, hostilidad).
5. El 90% de la población considera que tiene una alta fuerza cognitiva lo que permite que el estrés se mantenga en niveles bajos.
6. El 66% de los trabajadores consideran tener buen estilo de afrontamiento.
7. Solo el 6% de la población entrevistada considera tener bajo bienestar psicológico lo que implica que tiene poca motivación y se siente insatisfecho en algunas áreas de su vida.

Gráfica 4-4 Percepción del estrés por dimensiones



Fuente: Elaboración propia.

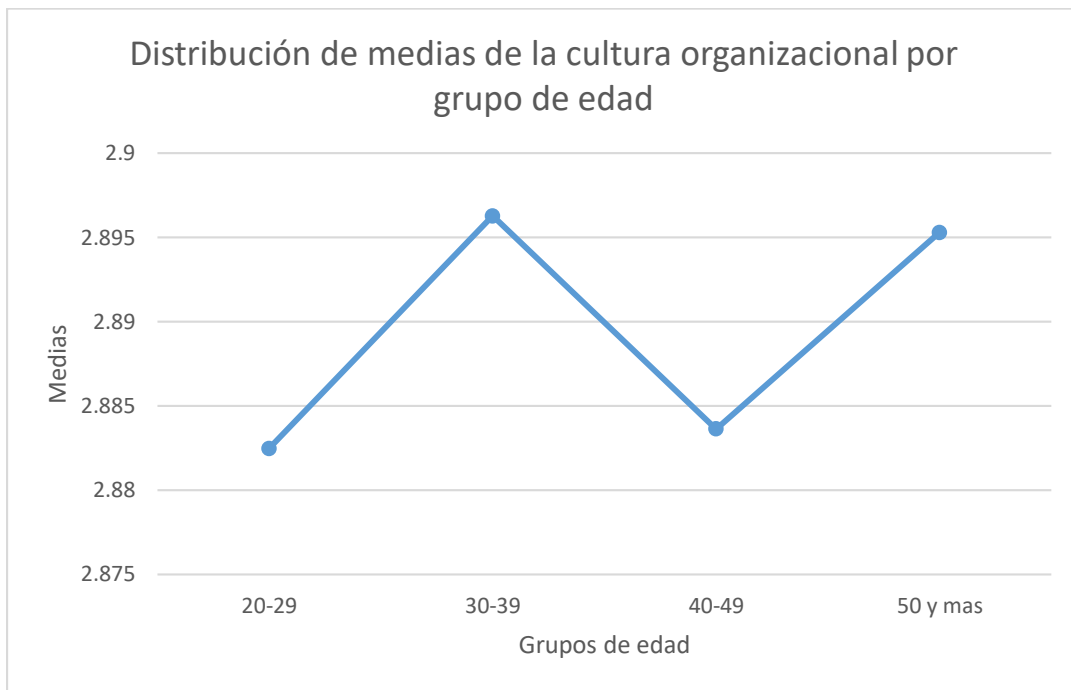
4.4. Estadísticos descriptivos por grupos

4.4.1. Por edad.

4.4.1.1. Cultura organizacional

Como se puede apreciar en la gráfica 4.5 la media general de la cultura organizacional por grupos de edad es bastante cercana o similar, y como se verá más adelante las diferencias entre las medias no son significativas para la evaluación de la cultura organizacional.

Gráfica 4-5 Percepción general de cultura organizacional por grupos de edad



Fuente: Elaboración propia.

Como se puede apreciar en la tabla 4.3 que el grupo de 20 a 29 años presenta la media más alta en la dimensión de honestidad 2.5 con una desviación estándar de 0.2690 mientras que presenta la media más baja en cuanto el sentido de la responsabilidad con una media de 3.0048 y una desviación estándar de 0.43165.

En cuanto al grupo de 30 a 39 años presenta su media más alta en la dimensión de respeto con una media de 2.6231 y una desviación estándar de 0.45370 y la media más baja en la dimensión de colaboración o trabajo en equipo.

El grupo de edad de 40 a 49 años tiene una media alta (3.1250) en la dimensión de comunicación y la más baja en la dimensión de honestidad (2.3625).

El grupo de edad de 50 y más presenta la media más alta en la dimensión de responsabilidad (3.2) y la más baja en la dimensión de respeto (2.4).

Tabla 4.3 Medias según edad para cultura organizacional

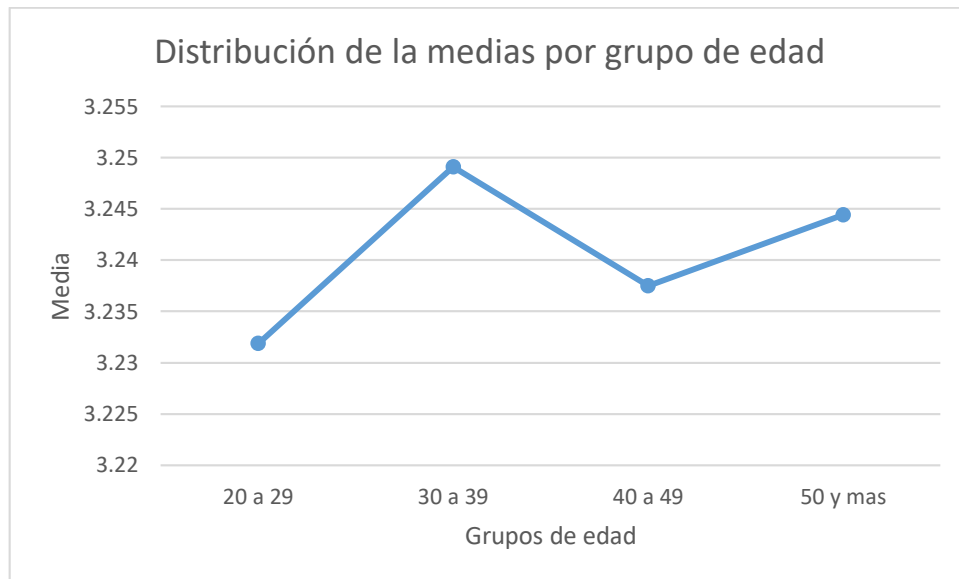
Medias según edad				
Dimensión	Rango	Media	N	Desviación estándar
Comunicación	20 a 29 años	3.1238	42	.38242
	30 a 39 años	2.9615	26	.44549
	40 a 49 años	3.1250	16	.44347
	50 y más	2.9600	5	.47749
Responsabilidad	20 a 29 años	3.0048	42	.43165
	30 a 39 años	3.0769	26	.37556
	40 a 49 años	3.0875	16	.39979
	50 y más	3.2000	5	.14142
Confianza	20 a 29 años	2.9714	42	.50281
	30 a 39 años	3.1000	26	.54037
	40 a 49 años	3.1250	16	.46690
	50 y más	3.1200	5	.38987
Honestidad	20 a 29 años	2.5000	42	.26960
	30 a 39 años	2.4385	26	.23337
	40 a 49 años	2.3625	16	.27538
	50 y más	2.4800	5	.55857
Proactividad	20 a 29 años	3.0095	42	.62462
	30 a 39 años	3.1000	26	.45695
	40 a 49 años	3.1375	16	.47732
	50 y más	2.9600	5	.45607
Respeto	20 a 29 años	2.5286	42	.35564
	30 a 39 años	2.6231	26	.45370
	40 a 49 años	2.5500	16	.38987
	50 y más	2.4000	5	.31623
Colaboración	20 a 29 años	2.9286	42	.27875
	30 a 39 años	2.8923	26	.43902
	40 a 49 años	3.1000	16	.31833
	50 y más	3.0000	5	.24495
Innovación	20 a 29 años	2.8905	42	.42645
	30 a 39 años	2.8769	26	.40822
	40 a 49 años	3.0125	16	.31385
	50 y más	3.1600	5	.32863

Fuente: Elaboración propia.

4. 4.1.2. Perfil de estrés

Como se puede apreciar en la gráfica 4.6 la media general del perfil de estrés por grupos de edad es bastante cercana o similar, y como se verá más adelante las diferencias entre las medias por grupo de edad no son significativas para el perfil de estrés.

Grafica 4.6. Percepción general del estrés por grupos de edad



Como se puede apreciar en la tabla 4.4 para el perfil de estrés el grupo de edad de 20 a 29 años presenta la media más baja en los factores de estrés (2.0516) con una desviación estándar de (0.69987), fuerza cognitiva (2.9224) con desviación estándar (0.3349) y bienestar psicológico (4.006) con desviación estándar (0.52807).

El grupo de edad de 30 a 39 años presenta la media más alta en la fuerza cognitiva (3.5794), el apoyo social recibido (2.9949), la fuerza cognitiva y bienestar psicológico (4.2202).

En cuanto al grupo de edad de 40 a 49 años presenta una media alta en cuanto a los hábitos de salud (3.4200) con una desviación estándar (.36715).

Tabla 4.4. Medias según edad para perfil de estrés

Medias según edad				
Dimensión	Rango	Media	N	Desviación Estándar
Estrés	20 a 29 años	2.0516	42	.69987
	30 a 39 años	2.1987	26	.73488
	40 a 49 años	2.0521	16	.54677
	50 y más	2.8667	5	.60553
Hábitos de salud	20 a 29 años	3.3600	42	.37836
	30 a 39 años	3.2907	26	.25800
	40 a 49 años	3.4200	16	.36715
	50 y más	3.1600	5	.37736
Apoyo social	20 a 29 años	2.9222	42	.74002
	30 a 39 años	2.9949	26	.82147
	40 a 49 años	2.9208	16	.91836
	50 y más	2.9200	5	.82785
Conducta tipo A	20 a 29 años	2.4310	42	.43364
	30 a 39 años	2.4038	26	.47538
	40 a 49 años	2.2563	16	.49929
	50 y más	2.6800	5	.84083
Fuerza cognitiva	20 a 29 años	2.9224	42	.46690
	30 a 39 años	3.5794	26	.33409
	40 a 49 años	3.5104	16	.51243
	50 y más	3.1933	5	.54334
Técnicas de afrontamiento	20 a 29 años	3.0940	42	.44901
	30 a 39 años	3.1076	26	.36878
	40 a 49 años	3.0281	16	.66376
	50 y más	3.0000	5	.37350
Bienestar psicológico	20 a 29 años	4.0060	42	.74952
	30 a 39 años	4.2212	26	.52807
	40 a 49 años	4.1000	15	.56800
	50 y más	4.1500	5	.64118

Fuente: Elaboración propia.

4.4.2. Por antigüedad

4.4.2.1. Cultura organizacional

La tabla (4.5) nos presenta que el grupo de antigüedad donde se presenta el porcentaje más alto de la población es el de 1 a 5 años el cual no presenta la media más alta en ninguno de los factores evaluados, sin embargo, presenta las medias más bajas en las categorías de comunicación (2.9943), responsabilidad (3), Colaboración (2.8286) y confianza (2.9543).

Los trabajadores con antigüedad de 0 a 11 meses presentan la media más baja en la categoría de respeto (2.4933)

Las medias más altas en la categoría de comunicación (3.3), confianza (3.4500), honestidad (2.6), Proactividad (3.2500) y colaboración (3.3) se encuentran en el grupo de edad de 6 a 10 años.

En cuanto al grupo de edad de los 11 a 15 años representa la media más alta en el ámbito de la responsabilidad (3.462) y el respeto (2.8154).

Los trabajadores que tienen 15 y más años de antigüedad presentan la media más baja en la categoría de percepción de la honestidad (2.2857) y la más alta en la percepción de la innovación con una media de (3.2).

Tabla 4.5. Medias según antigüedad para cultura organizacional

Medias según antigüedad				
Dimensión	Rango	Media	N	Desviación Estándar
Comunicación	0 a 1 año	3.0667	30	.39421
	1 a 5 años	2.9943	35	.49106
	6 a 10 años	3.3000	4	.11547
	11 a 15 años	3.1538	13	.26018
	+ de 15 años	3.1429	7	.45774
Responsabilidad	0 a 1 año	3.0133	30	.37114
	1 a 5 años	3.0000	35	.47029
	6 a 10 años	3.1500	4	.19149
	11 a 15 años	3.2462	13	.32817
	+ de 15 años	3.0571	7	.22254
Confianza	0 a 1 año	2.9933	30	.45329
	1 a 5 años	2.9543	35	.55537
	6 a 10 años	3.4500	4	.41231
	11 a 15 años	3.2154	13	.50637
	+ de 15 años	3.1714	7	.26904
Honestidad	0 a 1 año	2.4800	30	.26575
	1 a 5 años	2.4400	35	.25112
	6 a 10 años	2.6000	4	.28284
	11 a 15 años	2.4923	13	.38829
	+ de 15 años	2.2857	7	.25448
Proactividad	0 a 1 año	3.0267	30	.55269
	1 a 5 años	3.0114	35	.61346
	6 a 10 años	3.2500	4	.30000
	11 a 15 años	3.1385	13	.49251
Respeto	0 a 1 año	2.4933	30	.40593
	1 a 5 años	2.5086	35	.35428
	6 a 10 años	2.5500	4	.25166
	11 a 15 años	2.8154	13	.41200
	+ de 15 años	2.5429	7	.39521
Colaboración	0 a 1 año	2.9867	30	.28252
	1 a 5 años	2.8286	35	.32950
	6 a 10 años	3.3000	4	.25820
	11 a 15 años	3.0615	13	.43501
	+ de 15 años	3.0286	7	.29277
Innovación	0 a 1 año	2.9133	30	.41251
	1 a 5 años	2.8857	35	.42919
	6 a 10 años	3.0000	4	.28284
	11 a 15 años	2.8769	13	.37003
	+ de 15 años	3.2000	7	.23094

Fuente: Elaboración propia.

4.4.2.2. Perfil de estrés

En la tabla 4.6 se muestra que el perfil de estrés el grupo de antigüedad que presenta la media más alta de estrés (2.4048) es el que contiene a 15 y más de años de antigüedad por tanto es el grupo que representa las medias más bajas en las dimensiones de hábitos de salud, Apoyo social, conducta tipo A, y técnicas de afrontamiento, con medias de (3.2971), (2.2857), (2.1143), (2.9714) respectivamente.

Tabla 4.6. Medias según edad para antigüedad

Medias según antigüedad				
Dimensión	Rango	Media	N	Estandar
Estrés	0 a 1 año	1.9278	30	.62924
	1 a 5 años	2.2905	35	.74134
	6 a 10 años	2.1667	4	.60858
	11 a 15 años	2.0769	13	.59557
	Mas de 15 años	2.4048	7	.86526
Habitos de salud	0 a 1 año	3.3620	30	.33014
	1 a 5 años	3.2869	35	.36141
	6 a 10 años	3.2300	4	.24739
	11 a 15 años	3.4831	13	.35682
	Mas de 15 años	3.2971	7	.35024
Apoyo social	0 a 1 año	3.0067	30	.83567
	1 a 5 años	2.8705	35	.69168
	6 a 10 años	3.7000	4	.57991
	11 a 15 años	3.1128	13	.75982
	Mas de 15 años	2.2857	7	.85263
Conducta tipo A	0 a 1 año	2.4167	30	.48287
	1 a 5 años	2.4600	35	.45322
	6 a 10 años	2.2750	4	.34034
	11 a 15 años	2.4308	13	.62234
	Mas de 15 años	2.1143	7	.44132
Fuerza cogitiva	0 a 1 año	3.4944	30	.32923
	1 a 5 años	3.3371	35	.50315
	6 a 10 años	3.4500	4	.34748
	11 a 15 años	3.5179	13	.52575
	Mas de 15 años	3.4095	7	.42113
Tecnicas de afrontamiento	0 a 1 año	3.0833	30	.41914
	1 a 5 años	3.0714	35	.50001
	6 a 10 años	3.2000	4	.71297
	11 a 15 años	3.1231	13	.50475
	Mas de 15 años	2.9714	7	.31810
Bienestar psicologico	0 a 1 año	4.0583	29	.73884
	1 a 5 años	4.0381	35	.67044
	6 a 10 años	4.4375	4	.62869
	11 a 15 años	4.2500	13	.41944
	Mas de 15 años	4.0714	7	.59205

Fuente: Elaboración propia.

4.4.3 Por género

4.4.3.1. Cultura organizacional

De acuerdo con la tabla 4.7 a nivel general el género femenino es el que presenta las medias más altas en cada factor con lo que se puede deducir que son las mujeres las que perciben mejor la cultura organizacional y pueden ser ellas quienes sirvan de apoyo para permear los valores al interior de la organización.

Tabla 4.7. Medias según género cultura organizacional

Medias según género				
Dimensión	Rango	Media	N	Desviación Estándar
Comunicación	Masculino	3.0564	78	.42749
	Femenino	3.1455	11	.34746
Responsabilidad	Masculino	3.0333	78	.39794
	Femenino	3.1818	11	.38423
Confianza	Masculino	3.0231	78	.51268
	Femenino	3.2000	11	.37947
Honestidad	Masculino	2.4410	78	.26844
	Femenino	2.5636	11	.35573
Proactividad	Masculino	3.0538	78	.54384
	Femenino	3.0727	11	.54606
Respeto	Masculino	2.5538	78	.40762
	Femenino	2.5455	11	.22074
Colaboración	Masculino	2.9410	78	.35030
	Femenino	3.0364	11	.26560
Innovación	Masculino	2.9103	78	.41610
	Femenino	3.0182	11	.24421

Fuente: Elaboración propia.

4.4.3.2. Perfil de estrés

En cuanto a los resultados presentados en la tabla 4.8 la media más alta por género corresponde al femenino y la más baja al género masculino, y aunque no existe una diferencia significativa, se puede deducir que las mujeres se estresan más, además que son las que presentan medias más bajas en cuanto a hábitos de salud, apoyo social, conducta tipo A y fuerza cognitiva.

Tabla 4.8. Medias según género para estrés

Medias según género				
Dimensión	Rango	Media	N	Desviación Estándar
Estrés	Masculino	2.0940	78	.69868
	Femenino	2.4697	11	.61381
Hábitos de salud	Masculino	3.3523	78	.32743
	Femenino	3.2473	11	.46001
Apoyo social	Masculino	2.9205	78	.78881
	Femenino	3.1030	11	.81123
Conducta tipo A	Masculino	2.4128	78	.47025
	Femenino	2.3545	11	.60227
Fuerza cognitiva	Masculino	3.4479	78	.42817
	Femenino	2.7424	11	.56018
Técnicas de afrontamiento	Masculino	3.1167	78	.45325
	Femenino	2.8273	11	.44349
Bienestar psicológico	Masculino	4.1250	78	.65778
	Femenino	3.8939	11	.59523

Fuente: Elaboración propia.

4.4.4. Por tipo de contrato

4.4.4.1. Cultura organizacional

De acuerdo con la tabla 4.9 los empleados que están a prueba presentan las medias más altas en las dimensiones de comunicación, confianza, innovación, colaboración y proactividad con medias de 3.466, 3.2, 3.4, 3.2 y 3.3 respectivamente; mientras que los empleados sindicalizados tienen las medias más bajas en comunicación, confianza, honestidad, proactividad y colaboración con medias de 3.00, 2.94, 2.41, 2.8914 y 2.8971 respectivamente.

Tabla 4.9. Medias según tipo de contrato para cultura organizacional

Medias según tipo de contrato				
Dimensión	Rango	Media	N	Desviación estándar
Comunicación	Sindicalizado	3.0000	35	.51105
	Indeterminado	3.0878	41	.35227
	Prueba	3.4667	3	.23094
	Planta	3.1000	10	.28674
Responsabilidad	Sindicalizado	3.0400	35	.46222
	Indeterminado	3.0293	41	.37566
	Prueba	2.9333	3	.23094
	Planta	3.2200	10	.23944
Confianza	Sindicalizado	2.9429	35	.54788
	Indeterminado	3.0829	41	.44040
	Prueba	3.2000	3	.34641
	Planta	3.2000	10	.58119
Honestidad	Sindicalizado	2.4114	35	.31415
	Indeterminado	2.4732	41	.27841
	Prueba	2.4667	3	.11547
	Planta	2.5400	10	.18974
Proactividad	Sindicalizado	2.8914	35	.66216
	Indeterminado	3.1659	41	.45586
	Prueba	3.3333	3	.30551
	Planta	3.1000	10	.27080
Respeto	Sindicalizado	2.5371	35	.43324
	Indeterminado	2.5854	41	.39342
	Prueba	2.4000	3	.20000
	Planta	2.5200	10	.23476
Colaboración	Sindicalizado	2.8971	35	.34767
	Indeterminado	2.9805	41	.34294
	Prueba	3.2667	3	.30551
	Planta	2.9400	10	.29889
Innovación	Sindicalizado	2.9029	35	.43487
	Indeterminado	2.8732	41	.35144
	Prueba	3.4000	3	.20000
	Planta	3.0600	10	.42216

Fuente: Elaboración propia.

CAPÍTULO 4. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

4.4.4.2. Perfil de estrés

De acuerdo con la tabla 4.10 los trabajadores que tienen un contrato de planta o de confianza son los que presentan una mayor media de estrés (2.433) y los que presentan la media menor son los trabajadores cuyo contrato es indeterminado (2.0)

Tabla 4.10. Medias según tipo de contrato para estrés

Medias según tipo de contrato				
Dimensión	Rango	Media	N	Desviación estándar
Estrés	Sindicalizado	2.2190	35	.80620
	Indeterminado	2.0000	41	.61010
	Prueba	2.1667	3	.28868
	Planta	2.4333	10	.63925
Hábitos de salud	Sindicalizado	3.2926	35	.37950
	Indeterminado	3.4020	41	.29141
	Prueba	3.2000	3	.48881
	Planta	3.2888	10	.36310
Apoyo social	Sindicalizado	2.7733	35	.77884
	Indeterminado	3.0472	41	.76190
	Prueba	3.8222	3	.36717
	Planta	2.8467	10	.87152
Conducta tipo A	Sindicalizado	2.3714	35	.55231
	Indeterminado	2.4244	41	.46625
	Prueba	2.7333	3	.50332
	Planta	2.3500	10	.27988
Fuerza cognitiva	Sindicalizado	2.8476	35	.56651
	Indeterminado	3.5220	41	.35545
	Prueba	3.4333	3	.42990
	Planta	3.4867	10	.32165
Técnicas de afrontamiento	Sindicalizado	3.0029	35	.50029
	Indeterminado	3.1793	41	.41413
	Prueba	2.9667	3	.63705
	Planta	3.1450	10	.41302
Bienestar psicológico	Sindicalizado	4.1119	35	.68120
	Indeterminado	4.1300	40	.66453
	Prueba	3.9167	3	.22048
	Planta	3.9583	10	.62392

Fuente: Elaboración propia.

CAPÍTULO 4. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

4.4.5 Por puesto

4.4.5.1. Cultura organizacional

Según la tabla 4.11 los trabajadores con cargos administrativos presentan medias altas en 7 de las 8 áreas evaluadas de la cultura organizacional comunicación (3.333), responsabilidad (3.3667), confianza (3.6667), proactividad (3.3), colaboración (3.2667), respeto (2.6333) e innovación (3.2667).

Tabla 4.11. Medias según puesto para cultura organizacional

Medias según puesto				
Dimensión	Rango	Media	N	Desviación estándar
Comunicación	Operativo	3.0406	69	.43869
	Calidad	3.0667	9	.33166
	Mantenimiento	3.1200	5	.33466
	Administrativo	3.3333	6	.30111
Responsabilidad	Operativo	3.0464	69	.41465
	Calidad	2.9111	9	.24721
	Mantenimiento	3.0000	5	.42426
	Administrativo	3.3667	6	.19664
Confianza	Operativo	2.9739	69	.50400
	Calidad	3.1556	9	.37118
	Mantenimiento	3.0800	5	.41473
	Administrativo	3.6667	6	.16330
Honestidad	Operativo	2.4377	69	.28754
	Calidad	2.4889	9	.17638
	Mantenimiento	2.6000	5	.31623
	Administrativo	2.5000	6	.32863
Proactividad	Operativo	3.0348	69	.56356
	Calidad	3.1333	9	.33166
	Mantenimiento	2.9200	5	.76942
	Administrativo	3.3000	6	.27568
Respeto	Operativo	2.5536	69	.41323
	Calidad	2.4889	9	.33333
	Mantenimiento	2.5600	5	.38471
	Administrativo	2.6333	6	.15055
Colaboración	Operativo	2.9246	69	.32917
	Calidad	2.9111	9	.33333
	Mantenimiento	3.0400	5	.35777
	Administrativo	3.2667	6	.39328
Innovación	Operativo	2.8899	69	.42362
	Calidad	2.9778	9	.18559
	Mantenimiento	2.8800	5	.36332
	Administrativo	3.2667	6	.20656

Fuente: Elaboración propia.

4.4.5.2. Perfil de estrés

De acuerdo con la información que se encuentra en la tabla 4.12 los trabajadores del tipo administrativo son los que presentan una mayor percepción de estrés (3.413 de 5) la media de hábitos de salud es la más baja (2.4433) y el bienestar psicológico también presenta la media más baja (3.9306); mientras que los que representan la media más baja en cuanto estrés son los trabajadores de mantenimiento (2.0667).

Tabla 4.12. Medias según puesto para estrés

Medias según puesto				
Dimensión	Rango	Media	N	Desviación estándar
Estrés	Operativo	2.0990	69	.73671
	Calidad	2.3333	9	.53359
	Mantenimiento	2.0667	5	.46547
	Administrativo	3.4133	6	.60246
Hábitos de salud	Operativo	3.3351	69	.35814
	Calidad	3.2844	9	.14283
	Mantenimiento	3.4080	5	.29987
	Administrativo	2.4133	6	.42833
Apoyo social	Operativo	2.9101	69	.78938
	Calidad	3.0370	9	.68647
	Mantenimiento	3.1733	5	1.03237
	Administrativo	2.9889	6	.89186
Conducta tipo A	Operativo	2.4133	6	.42833
	Calidad	3.6815	9	.27627
	Mantenimiento	3.4867	5	.29098
	Administrativo	3.6400	6	.34960
Fuerza cognitiva	Operativo	3.3710	69	.47324
	Calidad	3.6815	9	.27627
	Mantenimiento	3.4867	5	.29098
	Administrativo	3.6400	6	.34960
Técnicas de afrontamiento	Operativo	3.0826	69	.48633
	Calidad	2.9667	9	.37786
	Mantenimiento	3.2800	5	.42515
	Administrativo	3.0667	6	.35024
Bienestar psicológico	Operativo	4.1184	69	.68903
	Calidad	4.0833	9	.53033
	Mantenimiento	4.0167	4	.28362
	Administrativo	3.9306	6	.60877

Fuente: Elaboración propia.

CAPÍTULO 4. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

4.4.6 Por estado civil

4.4.6.1. Cultura organizacional

De acuerdo con la tabla 4.13 el grupo de estado civil que tiene una percepción más sólida de la cultura es el grupo que se encuentran en unión libre, pues presentan las medias más altas en, innovación (3.0889), colaboración (3.133), respeto (2.644), confianza (3.244) y responsabilidad (3.1333).

Tabla 4.13. Medias según estado civil para cultura organizacional

Medias según estado civil				
Dimensión	Rango	Media	N	Desviación Estándar
Comunicación	Soltero	3.0353	17	.33343
	Casado	3.0567	60	.43894
	Unión Libre	3.1333	9	.48990
	Divorciado	3.2667	3	.23094
Responsabilidad	Soltero	3.0235	17	.35974
	Casado	3.0467	60	.41557
	Unión Libre	3.1333	9	.43589
	Divorciado	3.0667	3	.11547
Confianza	Soltero	3.0235	17	.39926
	Casado	3.0200	60	.52812
	Unión Libre	3.2444	9	.46667
	Divorciado	3.0667	3	.64291
Honestidad	Soltero	2.4941	17	.30917
	Casado	2.4500	60	.27709
	Unión Libre	2.3333	9	.24495
	Divorciado	2.7333	3	.11547
Proactividad	Soltero	3.1176	17	.52943
	Casado	3.0100	60	.56739
	Unión Libre	3.1778	9	.38006
	Divorciado	3.2667	3	.57735
Respeto	Soltero	2.4471	17	.22945
	Casado	2.5767	60	.38986
	Unión Libre	2.6222	9	.62004
	Divorciado	2.4667	3	.23094
Colaboración	Soltero	2.9529	17	.28748
	Casado	2.9267	60	.32722
	Unión Libre	3.1333	9	.44721
	Divorciado	2.9333	3	.57735
Innovación	Soltero	3.0000	17	.34641
	Casado	2.8733	60	.43095
	Unión Libre	3.0889	9	.26667
	Divorciado	3.0000	3	.20000

Fuente: Elaboración propia.

4.4.6.2. Perfil de estrés

Por lo que se puede observar en la tabla 4.14 el grupo de acuerdo con el estado civil que presenta mayor grado de estrés es el que se encuentra bajo unión libre (2.3148) y los que presentan un menor estrés son los que se encuentran solteros (2.0294).

Tabla 4.14. Medias según estado civil para estrés

Medias según estado civil				
Dimensión	Rango	Media	N	Desviación Estándar
Estrés	Soltero	2.0294	17	.70768
	Casado	2.1417	60	.73571
	Unión Libre	2.3148	9	.50308
	Divorciado	2.2222	3	.34694
Hábitos de salud	Soltero	3.2918	17	.40194
	Casado	3.3467	60	.32577
	Unión Libre	3.4267	9	.41139
	Divorciado	3.2000	3	.18037
Apoyo social	Soltero	2.9882	17	.62594
	Casado	2.9200	60	.84165
	Unión Libre	3.0889	9	.87050
	Divorciado	2.7111	3	.36717
Conducta tipo A	Soltero	2.3471	17	.57892
	Casado	2.4200	60	.45726
	Unión Libre	2.4778	9	.58689
	Divorciado	2.2333	3	.11547
Fuerza cognitiva	Soltero	3.3078	17	.51170
	Casado	3.4806	60	.44503
	Unión Libre	3.3444	9	.34120
	Divorciado	3.2889	3	.25240
Técnicas de afrontamiento	Soltero	3.0294	17	.52938
	Casado	3.0683	60	.46926
	Unión Libre	3.2111	9	.34095
	Divorciado	3.2333	3	.37859
Bienestar posológico	Soltero	4.0000	17	.86803
	Casado	4.1222	59	.61592
	Unión Libre	4.1389	9	.44721
	Divorciado	4.0000	3	.60093

Fuente: Elaboración propia.

4.5. Correlaciones

A efecto de evaluar el comportamiento entre las variables de cultura organizacional y estrés se efectuó un análisis de correlación de Pearson, la cual indica la fuerza y dirección de la relación que existe entre las variables. El coeficiente de correlación de representa con una letra “r” y puede tomar valores entre -1 y +1 (Webster, 2000).

Entre más cercano es a 1 es más fuerte, entre más cercano a 0 es débil hasta llegar hacerse nula, si el valor del coeficiente de relación es -1 es una asociación lineal perfecta negativa, si es 0 no existe relación y si es +1 es una asociación lineal perfecta positiva (Walpole, Myers, & Myers, 1998).

Para identificar el grado de relación entre las variables se puede basar en la clasificación (tabla 4.15).

Tabla 4.15. Referencias para medir el grado de correlación

Rango	Relación lineal
± 0.96 ± 1.0	Perfecta
± 0.85 ± 0.95	Fuerte
± 0.70 ± 0.84	Significativa
± 0.50 ± 0.69	Moderada
± 0.20 ± 0.49	Débil
± 0.10 ± 0.19	Muy débil
± 0.09 ± 0.0	Nula

Fuente. Webster (2000).

Los resultados se presentan en la tabla 4.16 donde se puede observar que los valores en el factor de comunicación referente a los otros factores van de correlaciones débiles de ($r < 0.40$) a moderadas ($r > 0.6$) en 6 de los 8 factores a excepción de los factores de responsabilidad y honestidad donde no se presenta significancia debido a que la correlación es baja ($r < 0.25$).

Tabla 4.16. Correlaciones cultura organizacional

		Correlaciones							
		CO	RE	CN	HO	PRO	RES	CO	IN
CO	Comunicación	1							
RE	Responsabilidad	.601**	1						
CN	Confianza	.556**	.487**	1					
HO	Honestidad	.103	-.010	-.096	1				
PRO	Proactividad	.611**	.494**	.502**	-.140	1			
RES	Respeto	.185	.219*	.105	-.055	-.043	1		
COL	Colaboración	.488**	.370**	.498**	-.100	.248*	.333**	1	
IN	Innovación	.633**	.544**	.609**	-.083	.582**	-.059	.370**	1

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).
 * . La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).

Fuente: Elaboración propia.

En cuanto a la correlación existente entre los factores de perfil de estrés tabla 4.17 los resultados van de bajo ($r < 0.25$) a moderado ($r < 0.40$) y presenta correlaciones inversas en los factores de fuerza cognitiva y bienestar psicológico, lo que se sustenta a que cuando existe un mayor grado de estrés se presenta una menor fuerza cognitiva y una menor satisfacción a nivel general con el entorno, y cuando existe un menor grado de estrés se presenta una mayor fuerza cognitiva y una mayor satisfacción o bienestar psicológico.

Tabla 4.17. Correlaciones de estrés

		Correlaciones						
		ES	HS	AS	TA	FC	EA	BP
ES	Estrés	1						
HS	Hábitos de salud	.497**	1					
AS	Apoyo social	.147	.353**	1				
TA	Conducta tipo A	.362**	.390**	.238*	1			
FC	Fuerza cognitiva	-0.347	.365	-.027	-.320**	1		
EA	Técnicas de afrontamiento	-.015	.181	.394**	.319**	-.051	1	
BP	Bienestar psicológico	-.374**	-.236*	.069	-.174	.112	.272*	1

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).
 * . La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).

Al hacer un análisis general entre los resultados del instrumento de cultura organizacional y el estrés el resultado es de 0.6116 lo que indica que la correlación existente entre ambos instrumentos es moderada. Y que además de la cultura organizacional existen otros factores que permiten que el perfil de estrés entre los trabajadores sea bajo.

4.6. ANOVAS de las variables moderadoras

Finalmente, en la determinación del impacto de las variables moderadoras sobre las dimensiones del modelo utilizados, se demuestra que, en base a la prueba ANOVA de un factor, la edad, la antigüedad, el género, el puesto, tipo de contrato, estado civil, a nivel general no son significativas puesto que ($p > 0.05$).

4.6.1 Edad.

4.6.1.1. Cultura organizacional

De acuerdo con los resultados citados en la tabla 4.18 la variable moderadora de la edad sobre la cultura organizacional es de ($p > 0.05$) por tanto no existen diferencias significativas en las medias por grupos de edad.

Tabla 4.18 ANOVA edad para cultura organizacional

		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
CO	Entre grupos	.536	3	.179	1.024	.386
	Dentro de grupos	14.820	85	.174		
	Total	15.356	88			
RE	Entre grupos	.240	3	.080	.497	.685
	Dentro de grupos	13.643	85	.161		
	Total	13.882	88			
CN	Entre grupos	.437	3	.146	.574	.634
	Dentro de grupos	21.544	85	.253		
	Total	21.980	88			
HO	Entre grupos	.232	3	.077	.977	.407
	Dentro de grupos	6.727	85	.079		
	Total	6.959	88			
PRO	Entre grupos	.293	3	.098	.326	.806
	Dentro de grupos	25.466	85	.300		
	Total	25.759	88			
RES	Entre grupos	.270	3	.090	.588	.625
	Dentro de grupos	13.012	85	.153		
	Total	13.282	88			
COL	Entre grupos	.478	3	.159	1.386	.253
	Dentro de grupos	9.764	85	.115		
	Total	10.242	88			
IN	Entre grupos	.509	3	.170	1.065	.368
	Dentro de grupos	13.532	85	.159		
	Total	14.040	88			

Fuente: Elaboración propia.

4.6.1.2. Perfil de estrés

De acuerdo con los resultados plasmados en la tabla 4.19 la variable moderadora edad no es significativa para el perfil de estrés a nivel general puesto que $p > 0.05$ lo que indica la poca significancia de esta variable.

Tabla 4.19. ANOVA de edad para perfil de estrés

		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
ES	Entre grupos	3.182	3	1.061	2.280	.085
	Dentro de grupos	39.535	85	.465		
	Total	42.717	88			
HS	Entre grupos	.252	3	.084	.705	.552
	Dentro de grupos	10.125	85	.119		
	Total	10.377	88			
AS	Entre grupos	.099	3	.033	.051	.985
	Dentro de grupos	54.715	85	.644		
	Total	54.814	88			
TA	Entre grupos	.760	3	.253	1.081	.362
	Dentro de grupos	19.927	85	.234		
	Total	20.687	88			
FC	Entre grupos	.727	3	.242	1.223	.307
	Dentro de grupos	16.848	85	.198		
	Total	17.575	88			
EA	Entre grupos	.131	3	.044	.197	.898
	Dentro de grupos	18.833	85	.222		
	Total	18.964	88			
BP	Entre grupos	.762	3	.254	.590	.623
	Dentro de grupos	36.166	84	.431		
	Total	36.928	87			

Fuente: Elaboración propia.

4.6.2. Antigüedad

Otra de las variables moderadoras utilizada para el análisis de la varianza es la de la antigüedad, el propósito del análisis de varianza para los instrumentos de cultura y estrés es ver si esta influye en los niveles de ambas, si es significativa ($p < 0.05$) o no significativa ($p > 0.05$).

4.6.2.1. Cultura organizacional

De acuerdo con la tabla 4.20 la antigüedad no es significativa ($p > 0.05$) para determinar el grado de percepción de la cultura organizacional.

Tabla 4.20. ANOVA de antigüedad para cultura organizacional

		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
CO	Entre grupos	.541	4	.135	.766	.550
	Dentro de grupos	14.815	84	.176		
	Total	15.356	88			
RE	Entre grupos	.668	4	.167	1.062	.381
	Dentro de grupos	13.214	84	.157		
	Total	13.882	88			
CN	Entre grupos	1.513	4	.378	1.553	.194
	Dentro de grupos	20.467	84	.244		
	Total	21.980	88			
HO	Entre grupos	.329	4	.082	1.043	.390
	Dentro de grupos	6.630	84	.079		
	Total	6.959	88			
PRO	Entre grupos	.387	4	.097	.320	.864
	Dentro de grupos	25.372	84	.302		
	Total	25.759	88			
RES	Entre grupos	1.072	4	.268	1.843	.128
	Dentro de grupos	12.210	84	.145		
	Total	13.282	88			
COL	Entre grupos	1.251	4	.313	2.921	.026
	Dentro de grupos	8.991	84	.107		
	Total	10.242	88			
IN	Entre grupos	.640	4	.160	1.003	.411
	Dentro de grupos	13.401	84	.160		
	Total	14.040	88			

Fuente: Elaboración propia.

CAPÍTULO 4. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

4.6.2.2. Perfil de estrés

Para el perfil de estrés los resultados mostrados en la tabla 4.21 indican que la antigüedad solo tiene una significancia importante en el factor del apoyo social ($p=0.043 < 0.05$) pero no lo es en los 6 factores restantes del instrumento.

Tabla 4.21, ANOVA Antigüedad para perfil de estrés

		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
ES	Entre grupos	2.689	4	.672	1.411	.237
	Dentro de grupos	40.028	84	.477		
	Total	42.717	88			
HS	Entre grupos	.328	4	.082	.685	.604
	Dentro de grupos	10.049	84	.120		
	Total	10.377	88			
AS	Entre grupos	5.997	4	1.499	2.580	.043
	Dentro de grupos	48.817	84	.581		
	Total	54.814	88			
TA	Entre grupos	.778	4	.194	.820	.516
	Dentro de grupos	19.909	84	.237		
	Total	20.687	88			
FC	Entre grupos	1.081	4	.270	1.376	.249
	Dentro de grupos	16.494	84	.196		
	Total	17.575	88			
EA	Entre grupos	.179	4	.045	.200	.937
	Dentro de grupos	18.785	84	.224		
	Total	18.964	88			
BP	Entre grupos	.960	4	.240	.554	.697
	Dentro de grupos	35.968	83	.433		
	Total	36.928	87			

Fuente: Elaboración propia.

4.6.3. Género

Por lo general existen diferencias entre cómo perciben los valores o los comportamientos.

4.6.3.1. Cultura organizacional

Según los resultados presentados en la tabla 4.22 no existen diferencias significativas en la percepción de cultura organizacional entre géneros dado que ($p > 0.05$).

Tabla 4.22. ANOVA género para cultura organizacional

		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
CO	Entre grupos	.076	1	.076	.435	.511
	Dentro de grupos	15.279	87	.176		
	Total	15.356	88			
RE	Entre grupos	.213	1	.213	1.353	.248
	Dentro de grupos	13.670	87	.157		
	Total	13.882	88			
CN	Entre grupos	.302	1	.302	1.211	.274
	Dentro de grupos	21.678	87	.249		
	Total	21.980	88			
HO	Entre grupos	.145	1	.145	1.850	.177
	Dentro de grupos	6.814	87	.078		
	Total	6.959	88			
PRO	Entre grupos	.003	1	.003	.012	.914
	Dentro de grupos	25.756	87	.296		
	Total	25.759	88			
RES	Entre grupos	.001	1	.001	.004	.947
	Dentro de grupos	13.281	87	.153		
	Total	13.282	88			
COL	Entre grupos	.088	1	.088	.751	.389
	Dentro de grupos	10.154	87	.117		
	Total	10.242	88			
IN	Entre grupos	.112	1	.112	.701	.405
	Dentro de grupos	13.928	87	.160		
	Total	14.040	88			

Fuente: Elaboración propia.

4.6.3.2. Perfil de estrés

En cuanto al perfil de estrés la tabla 4.23 muestra que en la mayoría de los factores que compone este instrumento las diferencias no son significativas puesto que ($p > 0.05$) a excepción del factor de estilos de afrontamiento (EA) que presenta un

nivel de significancia menor a 0.05 ($p=0.018$), por lo tanto, es en el factor donde el género si tiene influencia significativa sobre las medias.

Tabla 4.23. ANOVA género para perfil de estrés

		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
ES	Entre grupos	1.361	1	1.361	2.862	.094
	Dentro de grupos	41.356	87	.475		
	Total	42.717	88			
HS	Entre grupos	.006	1	.006	.052	.820
	Dentro de grupos	10.371	87	.119		
	Total	10.377	88			
AS	Entre grupos	.321	1	.321	.513	.476
	Dentro de grupos	54.493	87	.626		
	Total	54.814	88			
TA	Entre grupos	.033	1	.033	.138	.711
	Dentro de grupos	20.654	87	.237		
	Total	20.687	88			
FC	Entre grupos	.321	1	.321	1.617	.207
	Dentro de grupos	17.255	87	.198		
	Total	17.575	88			
EA	Entre grupos	1.179	1	1.179	5.765	.018
	Dentro de grupos	17.785	87	.204		
	Total	18.964	88			
BP	Entre grupos	.502	1	.502	1.185	.279
	Dentro de grupos	36.426	86	.424		
	Total	36.928	87			

Fuente: Elaboración propia.

4.6.4. Tipo de contrato

En cuanto al tipo de contrato, para este estudio se obtuvieron cuatro tipos de contrato, sindicato, indeterminado, prueba y planta, el análisis de varianza permite saber si este influye de manera significativa en cuanto a cómo los trabajadores observan la cultura organizacional y son afectados por el estrés.

4.6.4.1. Cultura organizacional

En relación con el tipo de contrato se observa en la tabla 4.24 que el nivel de significancia es ($p > 0.05$) por lo tanto la variable moderadora del tipo de contrato no es relevante para las dimensiones de cultura organizacional.

Tabla 4.24 ANOVA tipo de contrato para cultura organizacional

		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
CO	Entre grupos	.665	3	.222	1.282	.286
	Dentro de grupos	14.691	85	.173		
	Total	15.356	88			
RE	Entre grupos	.351	3	.117	.734	.534
	Dentro de grupos	13.532	85	.159		
	Total	13.882	88			
CN	Entre grupos	.736	3	.245	.982	.405
	Dentro de grupos	21.244	85	.250		
	Total	21.980	88			
HO	Entre grupos	.153	3	.051	.635	.595
	Dentro de grupos	6.807	85	.080		
	Total	6.959	88			
PRO	Entre grupos	1.693	3	.564	1.993	.121
	Dentro de grupos	24.066	85	.283		
	Total	25.759	88			
RES	Entre grupos	.133	3	.044	.286	.835
	Dentro de grupos	13.149	85	.155		
	Total	13.282	88			
COL	Entre grupos	.437	3	.146	1.263	.292
	Dentro de grupos	9.805	85	.115		
	Total	10.242	88			
IN	Entre grupos	.986	3	.329	2.141	.101
	Dentro de grupos	13.054	85	.154		
	Total	14.040	88			

Fuente: Elaboración propia.

CAPÍTULO 4. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

4.6.4.2. Perfil de estrés

Para el perfil de estrés la variable tipo de contrato no es significativa dado que $p > 0.05$ de acuerdo con los resultados mostrados en la tabla 4.25.

Tabla 4.25. ANOVA tipo de contrato para perfil de estrés

		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
ES	Entre grupos	1.885	3	.628	1.308	.277
	Dentro de grupos	40.832	85	.480		
	Total	42.717	88			
HS	Entre grupos	.419	3	.140	1.193	.317
	Dentro de grupos	9.958	85	.117		
	Total	10.377	88			
AS	Entre grupos	3.864	3	1.288	2.149	.100
	Dentro de grupos	50.950	85	.599		
	Total	54.814	88			
TA	Entre grupos	.408	3	.136	.571	.636
	Dentro de grupos	20.279	85	.239		
	Total	20.687	88			
FC	Entre grupos	.309	3	.103	.507	.679
	Dentro de grupos	17.266	85	.203		
	Total	17.575	88			
EA	Entre grupos	1.247	3	.416	1.995	.121
	Dentro de grupos	17.717	85	.208		
	Total	18.964	88			
BP	Entre grupos	.328	3	.109	.251	.860
	Dentro de grupos	36.600	84	.436		
	Total	36.928	87			

Fuente: Elaboración propia.

4.6.5. Puesto

Para el estudio se consideraron cuatro tipos de puestos que son: operativo, mantenimiento, calidad y administrativo, lo que se hizo tomando como base la clasificación de la empresa.

4.6.5.1. Cultura organizacional

De acuerdo con los resultados presentados en la tabla 4.26 la variable moderadora puesto tiene relevancia estadística en la dimensión de confianza con $p=0.009$ lo que quiere decir que en este factor si hay una diferencia significativa entre las medias.

Tabla 4.26. ANOVA puesto para cultura organizacional

		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
CO	Entre grupos	.488	3	.163	.930	.430
	Dentro de grupos	14.868	85	.175		
RE	Entre grupos	.788	3	.263	1.706	.172
	Dentro de grupos	13.094	85	.154		
CN	Entre grupos	2.784	3	.928	4.109	.009
	Dentro de grupos	19.197	85	.226		
HO	Entre grupos	.148	3	.049	.616	.606
	Dentro de grupos	6.811	85	.080		
PRO	Entre grupos	.535	3	.178	.600	.616
	Dentro de grupos	25.225	85	.297		
RES	Entre grupos	.076	3	.025	.163	.921
	Dentro de grupos	13.206	85	.155		
COL	Entre grupos	.699	3	.233	2.077	.109
	Dentro de grupos	9.542	85	.112		
IN	Entre grupos	.821	3	.274	1.759	.161
	Dentro de grupos	13.220	85	.156		

Fuente: Elaboración propia.

CAPÍTULO 4. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

4.6.5.2. Perfil de estrés

Para el perfil de estrés la variable puesto no es significativa dado que $p > 0.05$ de acuerdo con los resultados mostrados en la tabla 4.27.

Tabla 4.27. ANOVA puesto para perfil de estrés

		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
ES	Entre grupos	.851	3	.284	.576	.633
	Dentro de grupos	41.866	85	.493		
	Total	42.717	88			
HS	Entre grupos	.215	3	.072	.600	.617
	Dentro de grupos	10.162	85	.120		
	Total	10.377	88			
AS	Entre grupos	.432	3	.144	.225	.879
	Dentro de grupos	54.382	85	.640		
	Total	54.814	88			
TA	Entre grupos	.316	3	.105	.440	.725
	Dentro de grupos	20.371	85	.240		
	Total	20.687	88			
FC	Entre grupos	.786	3	.262	1.326	.271
	Dentro de grupos	16.790	85	.198		
	Total	17.575	88			
EA	Entre grupos	.402	3	.134	.614	.608
	Dentro de grupos	18.562	85	.218		
	Total	18.964	88			
BP	Entre grupos	.300	3	.100	.229	.876
	Dentro de grupos	36.628	84	.436		
	Total	36.928	87			

Fuente: Elaboración propia.

4.6.6. Estado civil

4.6.6.1. Cultura organizacional

En relación con el estado civil se observa en la tabla 4.28 que el nivel de significancia es ($p > 0.05$) por lo tanto la variable moderadora del tipo de contrato no es relevante para las dimensiones de cultura organizacional.

Tabla 4.28. ANOVA estado civil para cultura organizacional

		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
CO	Entre grupos	.183	3	.061	.341	.796
	Dentro de grupos	15.173	85	.179		
	Total	15.356	88			
RE	Entre grupos	.076	3	.025	.155	.926
	Dentro de grupos	13.807	85	.162		
	Total	13.882	88			
CN	Entre grupos	.405	3	.135	.532	.662
	Dentro de grupos	21.575	85	.254		
	Total	21.980	88			
HO	Entre grupos	.393	3	.131	1.696	.174
	Dentro de grupos	6.566	85	.077		
	Total	6.959	88			
PRO	Entre grupos	.458	3	.153	.513	.674
	Dentro de grupos	25.301	85	.298		
	Total	25.759	88			
RES	Entre grupos	.290	3	.097	.632	.596
	Dentro de grupos	12.992	85	.153		
	Total	13.282	88			
COL	Entre grupos	.335	3	.112	.959	.416
	Dentro de grupos	9.906	85	.117		
	Total	10.241	88			
IN	Entre grupos	.514	3	.171	1.077	.363
	Dentro de grupos	13.526	85	.159		
	Total	14.040	88			

Fuente: Elaboración propia.

CAPÍTULO 4. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

4.6.6.2. Perfil de estrés

Para el perfil de estrés la variable puesto no es significativa dado que $p > 0.05$ de acuerdo con los resultados mostrados en la tabla 4.29.

Tabla 4.29. ANOVA Estado civil para perfil de estrés

		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
ES	Entre grupos	.503	3	.168	.338	.798
	Dentro de grupos	42.213	85	.497		
	Total	42.717	88			
HS	Entre grupos	.112	3	.037	.309	.819
	Dentro de grupos	10.265	85	.121		
	Total	10.377	88			
AS	Entre grupos	.419	3	.140	.218	.883
	Dentro de grupos	54.394	85	.640		
	Total	54.814	88			
TA	Entre grupos	.207	3	.069	.286	.836
	Dentro de grupos	20.481	85	.241		
	Total	20.687	88			
FC	Entre grupos	.642	3	.214	1.074	.365
	Dentro de grupos	16.933	85	.199		
	Total	17.575	88			
EA	Entre grupos	.272	3	.091	.412	.745
	Dentro de grupos	18.692	85	.220		
	Total	18.964	88			
BP	Entre grupos	.231	3	.077	.176	.912
	Dentro de grupos	36.697	84	.437		
	Total	36.928	87			

Fuente: Elaboración propia.

Capítulo 5 Conclusiones y recomendaciones

5.1 Conclusiones

5.1.1. Análisis de los resultados obtenidos desde la perspectiva de la hipótesis

La hipótesis establecida para la investigación dice que H_{A1} = Existe una relación entre la percepción de los valores organizacionales y el manejo del estrés de los empleados de la empresa, la cual de acuerdo con los resultados obtenidos de la correlación general del instrumento de diagnóstico de cultura organizacional y al perfil de estrés de 0.6116 indica que la relación es moderada por lo que la H_{A1} es ACEPTADA. Si bien no es totalmente afín si tiene una relación.

En cuanto a la H_{A2} = Los empleados de la empresa manejan un grado moderado de estrés. De acuerdo con los resultados obtenidos con una media de 2.14 queda entre los parámetros donde 2 es bajo y 3 es alto para el nivel de estrés, demuestra que en el momento de la aplicación los trabajadores presentan un nivel moderado de estrés por lo que la H_{A2} es ACEPTADA.

La H_{A3} = La cultura organizacional de la empresa es percibida como una cultura fuerte es ACEPTADA debido a que los parámetros para definir la cultura como fuerte es una media de 3.25 y la media obtenida entre los trabajadores es de 2.88 la cual es menor, pero mayor a la media que indica que es una cultura débil cuya media es de 2.3, por tanto, se puede decir que la cultura organizacional está con una tendencia de cultura intermedia a una cultura fuerte.

De acuerdo con los resultados emitidos por los análisis de varianza ANOVA al no haber diferencias significativas ($p < 0.05$) la H_{A4} = existen diferencias en el manejo del estrés de acuerdo con la edad, antigüedad, género, tipo de contrato, puesto o estado civil es RECHAZADA.

De acuerdo con los resultados emitidos por los análisis de varianza ANOVA al no haber diferencias significativas ($p < 0.05$) la H_{A5} = existen diferencias en la percepción de la cultura organizacional de acuerdo con la edad, antigüedad, género tipo de contrato puesto o estado civil. es RECHAZADA.

5.1.2 Discusión de los resultados

Los objetivos planteados en la investigación se cumplen, debido a que se obtiene la medición de la cultura organizacional y su relación con el estrés laboral, la relación es moderada debido a que además de la cultura, existen otros factores desde el contexto organizacional que influyen en el estrés laboral como son: las perspectivas profesionales, estatus y salario, las relaciones interpersonales, relación entre la vida familiar y la vida laboral y el papel que representa el trabajador para la empresa (Cox, 2000).

El nivel moderado de estrés lo explica en gran manera los resultados que se obtuvieron para las dimensiones que conforman el perfil completo, debido a que, en su mayoría, los trabajadores presentan una media alta en cuanto a los hábitos de salud (3.48), la fuerza cognitiva (3.42) y el bienestar psicológico (4.02) que es donde se ve reflejados los síntomas de un grado elevado de estrés.

Para la organización los resultados en cuanto al nivel de estrés son favorables, debido a que las pérdidas por enfermedades relacionadas con el estrés no son altas, y en general la cultura organizacional puede considerarse como buena.

En el caso específico de la empresa objeto de estudio se presenta un nivel moderado de estrés, y un nivel de percepción de la cultura organizacional con tendencia intermedio a fuerte lo que indica que tiene una relación moderada directa.

De acuerdo con los resultados obtenidos en el estudio al interior de la unidad de negocio de la empresa metalmecánica, existe una relación moderada de $r=0.6116$, entre la percepción de la cultura empresarial y el nivel de estrés de los trabajadores.

En cuanto el nivel de general de estrés de los trabajadores presenta una media de 2.1414, puede considerarse como un nivel intermedio bajo debido a que es mayor que 2 (considerado como calificación baja) y menor a 3 (considerado como alto), por lo que se puede considerar que existe un manejo eficiente del estrés al interior de la empresa. Si bien este resultado es alentador para la institución, existen áreas de

oportunidad que se pueden trabajar para mejorar los niveles de estrés en los trabajadores.

En cuanto a la percepción general de la cultura organizacional se obtuvo una media general de 2.88 la cual de acuerdo con la calificación del instrumento puede considerarse en un nivel de tendencia intermedio a fuerte; si bien al interior de la empresa existen programas para fortalecer la cultura organizacional entre los trabajadores, hace falta fortalecer algunos valores como la honestidad, el respeto y la innovación que son las dimensiones que presentaron las medias generales más bajas.

5.2 Recomendaciones

De acuerdo a los resultados obtenidos para esta investigación, se deben evaluar otros elementos para explicar en nivel de estrés en la empresa estudiada, si bien se puede decir que es una empresa cuya cultura organizacional no pertenece al 85% de las empresas con ambiente hostil en México (Villavicencio & Martínez, 2018), aún existen diversas áreas de oportunidad en las cuales se puede trabajar para poder fortalecer la cultura organizacional y a su vez mantener un nivel de estrés moderado e inclusive llegar a disminuirlo.

Por lo que corresponde a la cultura organizacional las dimensiones en las que se encontraron mayores áreas de oportunidad son la honestidad, el respeto y la innovación donde se sugiere tomar las siguientes medidas.

Para mejorar la percepción de la honestidad entre los trabajadores:

- Actuar con rectitud y veracidad.
- Cumplir correctamente con el desempeño propio de su deber.
- Manejar de manera escrupulosa los recursos económicos.
- Emitir opiniones y apreciaciones veraces y objetivas.
- No promover relaciones basadas en la desconfianza y en la crítica destructiva
- Hace buen uso del tiempo laboral

Para desarrollar una cultura de mayor respeto y autonomía

CAPÍTULO 5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- Crear un plan de desarrollo para los empleados, incluyendo objetivos apropiados.
- Involucrar a los empleados en la mejora del trabajo realizado en sus áreas.
- Proveer continuamente entrenamiento para la resolución de problemas.

Para incrementar la innovación.

- Preguntar a los empleados cuáles son sus opiniones e invitarles a que hagan propuestas de mejora y aporten ideas. Implicar a los trabajadores en la toma de decisiones.
- Crear buzones, concursos de ideas donde se motive e incentive a los trabajadores a que aporten sus ideas para realizar mejoras en la empresa.
- Implementar una política de soluciones. Animar a los empleados a que solo presenten un problema cuando hayan encontrado una posible solución.

Si bien las sugerencias se enfocan a comportamientos dentro de la organización es porque se desea que los valores culturales de la misma sean fortalecidos y esto los lleve a la excelencia organizacional, y cabe señalar que la mayoría de los comportamientos sugeridos, deben realizarse de los mandos superiores a los inferiores.

Por otro lado, para permanecer con niveles bajos de estrés se recomienda que exista un plan de prevención con el entrenamiento para el manejo de la resiliencia e inteligencia emocional, de tal forma que los trabajadores actúen de forma activa y constructiva ante lo que pudieran considerar situaciones estresantes. El estrés laboral no sólo perjudica la salud del trabajador, sino que además disminuye el rendimiento empresarial, haciendo a las empresas menos rentables y competitivas en un mercado cada vez más globalizado, donde el capital humano se muestra como un activo clave para su éxito. Si bien en el momento del levantamiento los resultados presentaron un nivel de estrés moderado, puede ser que no siempre sea así, por lo que se sugiere tomar en cuenta un plan preventivo ver tabla 5.1.

Tabla 5.1 Medidas preventivas contra el estrés laboral

Problema	Posibles acciones
Sobrecarga laboral	<ul style="list-style-type: none"> • Redistribución del trabajo entre los colegas. • Priorizar tareas. • Ofrecer adiestramientos (manejo del estrés, administración del tiempo).
Trabajo rutinario	<ul style="list-style-type: none"> • Asegurarse que a medida de lo que sea posible los trabajadores tengan cierto control sobre el ritmo de trabajo. • Suficientes recesos. • Rotación laboral. • Ampliación del trabajo (agregar tareas del mismo nivel de dificultad). • Enriquecimiento del puesto (agregar tareas más complejas). • Ofrecer adiestramiento o educación adicional cuando sea necesario.
Riesgos físicos en el lugar de trabajo	<ul style="list-style-type: none"> • Remplace la maquinaria o accesorios riesgosos por otros que produzcan menor riesgo. • Aisle la fuente de riesgo (ruido u otros). • Informe a los trabajadores sobre los efectos negativos de la exposición a dichos riesgos. • Ofrezca al trabajador los accesorios necesarios para su protección personal (tapones de oídos, guantes protectores, casco, zapatos industriales).
Tareas o papeles conflictivos o poco	<ul style="list-style-type: none"> • Haga una descripción clara del trabajo con las exigencias necesarias.

CAPÍTULO 5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

claros	
Falta de experiencia laboral para el trabajo	<ul style="list-style-type: none"> • Provea el adiestramiento apropiado cuando sea necesario. • Designe al empleado un mentor personal. • Ofrezca ayuda y estimule la colaboración entre colegas, estimule la creación de comunicados de aprendizaje. • Deje las tareas más difíciles a otros colegas con más experiencia.
Falta de apoyo social por parte de la administración y/o los colegas	<ul style="list-style-type: none"> • Brinde adiestramiento a los administradores en el trato a sus trabajadores. • Organice actividades que fomenten los equipos (cenar después del trabajo, excursiones en grupo u otras actividades sociales). • Tome los descansos y almuerzos juntos. • Estimule y recompense el trabajo en equipo. • Organice reuniones regularmente en las que los problemas del trabajo puedan ser discutidos y resueltos(en conjunto).
Relación trabajo-hogar	<ul style="list-style-type: none"> • Apoye o proporcione servicios de cuidado infantil. • Ofrezca horarios de trabajo flexibles, tales como trabajos temporales y/o a tiempo parcial. • Teletrabajo/trabajo desde el hogar. • Considere las necesidades de la familia, de los hijos, además de cuidar al trabajador, organice eventos que involucre a la familia, invite a la familia de los trabajadores a conocer su empresa. • Provea transporte cuando sea necesario.

Fuente: Elaboración propia basado en Houtman (2008).

CAPÍTULO 5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Si bien no se han hecho muchos estudios acerca del estrés laboral relacionado con la cultura organizacional de la empresa en México y sobre todo en industrias metalmecánicas, se podrían hacer más estudios introduciendo algunas otras variables como: satisfacción, motivación y productividad, para dar una mayor explicación del comportamiento de los trabajadores. Para el caso específico de la unidad de negocio de la empresa que fue objeto de estudio, los resultados en esta ocasión han sido favorables, puesto que no se encuentran en una situación de altos niveles de estrés y las estrategias que se han implementado para permear la cultura organizacional necesitan reforzarse. Este estudio le será útil para conocer las áreas de oportunidad que deben fortalecer, así como para cumplir con la NOM-035 de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social como nuevo requerimiento legal (octubre de 2019) de realizar una medición de los factores de riesgo psicosocial y comportamiento organizacional.

Referencias Bibliográficas

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Advertorial, F. (Febrero de 2019). Arbomex: El engranaje del futuro en la industria automotriz. . México. Recuperado de <https://www.forbes.com.mx/arbomex-engranaje-del-futuro-automotriz/>
- Arbomex. (s.f.). *Proveedor líder de componentes de precisión para la industria automotriz, entre otras*. México. Recuperado de <https://www.es.arbomex.mx/>
- Bresó, E. (2008). Taller: "Del burnot al Engagement". Universidad de Costa Rica: Sistema de Estudios de Posgrado.
- Carver, C., Scheier, M., & Weintraub, J. (1989). Assesing coping strategies: A theoretically based approach. *Journal of Personality and Social Psychology*, 56.
- Chiavenato, I. (2005). *Administración en los nuevos tiempos*. México: Porrúa.
- Cox, T. (2000). *Research on Work Related Stress European Agency for Safety and Health at Work*. Luxemburgo: Office for Official Publications of the European Communities.
- Estrucplan. (2014). El estrés y la calidad de vida en el contexto laboral. *Estrucplan*. Recuperado de <http://estrucplan.com.ar/articulos/bienestar-psicologico-el-estres-y-la-calidad-de-vida-en-el-contexto-laboral/>
- Fernández López, V. (Diciembre de 2016). Estrés Laboral. *WebConsultas*. Recuperado de <https://www.webconsultas.com/mente-y-emociones/trabajo-y-tiempo-libre/sintomas-de-estres-laboral-y-consecuencias/>
- Gliem, J., y Gliem, R. (2003). Calculating, Interpreting, and Reporting Cronbach's Alpha Reliability Coefficient for Likert-Type Scales. *Midwest Research to Practice Conference in Adult, Continuing, and Community Education*, 82-88.
- Hassard, J. (2014). *La estimación del coste del estrés y los riesgos psicosociales relacionados con el trabajo*. Luxemburgo: Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Hellrigel, D., y John, S. (2009). *Comportamiento Organizacional*. México: Cengage Learning.
- Hernández Sampieri, Roberto; Fernández, C. y Baptista, P (2010). *Metodología de la Investigación*. Mexico: McGraw Hill.
- Houtman, I. (2008). Sensibilizando sobre el estrés laboral en los países en desarrollo. *Protección de la Salud de los trabajadores, Serie 6*, 50. Recuperado el 12 de mayo de 2018
- Ivancevich, J.M y Mattenson, M.T. (1992). *Estrés y trabajo: una perspectiva gerencial*. México: Trillas.
- Lazarus, R., & Folkman, S. (1991). *Estrés y procesos cognitivos*. Barcelona: Martínez Roca.
- Martínez Selva, J. M. (2004). *Estrés Laboral: Guía para empresarios y empleados*. España. Pearson education.
- Mateo, P. (2013). *Control del estrés. (3a ed)*. Madrid: Confemetal.
- Meza, E. (2019). NOM 035, un reto para las pymes. *Elempresario.mx*, Digital. Recuperado de <http://www.elempresario.mx/emprendedores/nom-035-reto-pymes>
- Mikhail, A. (1981). A psychophysiological conception. *Journal of human stress*.
- Neidhardt, J., Weinstein, M., y Conry, R. (1989). *Seis programas para prevenir y controlar el estrés*. Madrid: Deusto.
- Nowack, K. (2002). *Perfil de estrés*. México: Manual moderno.
- Oropeza, A., Castro, E., & Hernández, L. (Febrero de 2018). Industria manufacturera, clave para la economía mexicana. *Mexico Industry News*, Versión electrónica. Recuperado de <http://mexicoindustry.com/es/news/guanajuato/industria-manufacturera-clave-para-la-economia-mexicana>

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Pérez, C., Morales, H., y Wetzeel, M. (2002). Estilos de afrontamiento y estatus performance en un grupo de pacientes hospitalizados. . *Revista de Psicología de PUCP*, 20 (1), 94-134.
- Poma, Casquero María del Rosario (2016). Estrés laboral y cultura organizacional según los trabajadores de una institución pública Jesús María 2015.(Tesis maestría).Escuela de postgrado Universidad César Vallejo, Perú.
- Raffino, M. E. (11 de diciembre de 2018). *Concepto de*. Recuperado de Cultura organizacional: <https://concepto.de/cultura-organizacional/>
- Robbins, S. (1999). *Comportamiento Organizacional* . México: Prentice Hall.
- Robbins, S. (2009). *Comportamiento Organizacional 13*. México: Pearson.
- Robbins, S., & Coulter, M. (2014). *Administración 12° Edición*. México: Pearson.
- SEGOB. (23 de octubre de 2018). NORMA Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018, Factores de riesgo psicosocial en el trabajo-Identificación, análisis y prevención. CDMX, CDMX, Mexico. Recuperado de https://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5541828&fecha=23/10/2018
- Seva, E. (1994). Estrés, homeostasis y enfermedad. *Psicología Médica*, 785-794.
- Seyle, H. (1956). *The stress of life*.
- Stephen, R. (1996). *Fundamentos de administración* . México: Miembro de la Cámara Nacional de la Industria.
- Stora, J. B. (1992). *El estrés*. México: Publicaciones Cruz O., S.A.
- Suárez, A. (2013). Adaptación de la escala de estrés laboral de la OIT-OMS en trabajadores de 25 a 35 años de edad de un contact center de Lima. *PsiqueMag*. Recuperado de <http://www.ucvlima.edu.pe/psiquemag/index.html>
- Talent, H. (2018). Estrés laboral, un grave problema a nivel social en México. *HB Talent*.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Villavicencio, E., & Martínez, G. (Abril de 2018). México entre los países con mayor estrés laboral. *Boletín UNAM-DGCS-272*. Recuperado de http://www.dgcs.unam.mx/boletin/bdboletin/2018_272.html

Walpole, R., Myers, R., & Myers, S. (1998). *Probabilidad y estadística para ingenieros. Sexta edición*. México: Pearson.

Webster, A. (2000). *Estadística aplicada a los negocios y la economía*. Bogotá: Irwin McGrawHill.

ANEXOS

Anexo 1. Instrumento de Estrés: Perfil de estrés

PERFIL DEL ESTRÉS (NOVAC)

Género: M F Edad _____ Antigüedad _____ Puesto _____
Estado civil _____

INSTRUCCIONES

El siguiente cuestionario contiene una serie de preguntas que evalúan diferentes factores que pueden contribuir a su salud física y a su bienestar psicológico. Se le harán preguntas específicas sobre su estilo de vida, hábitos de salud, nivel de estrés, perspectiva de la vida, entorno social y estilo de afrontamiento de los problemas. Esta información se utilizará para desarrollar su perfil confidencial de valoración del estrés.

- **Siga las instrucciones.** Lea de manera cuidadosa cada reactivo y su escala de respuestas correspondiente.
- **Complete.** Por favor conteste todas las preguntas. No deje enunciados en blanco o éstos no se calificarán.
- **Tómese su tiempo.** Trabaje de la manera más rápida y cómoda para usted.
- **Seleccione solo una respuesta.** escoja y marque aquella respuesta que le parezca mejor para cada pregunta. Si desea cambiar una respuesta que ya ha marcado, dibuje una **X** sobre esta y marque bien su nueva opción.

PARTE I.

A continuación, se le presenta una lista de seis categorías principales de estresores o “problemas” que la gente experimenta en su trabajo y en su vida personal. Los problemas son experiencias y condiciones de la vida cotidiana que se perciben como importantes e irritantes, molestos, hirientes o amenazantes para el bienestar de alguien. Utilice la escala de respuestas para indicar la frecuencia con la que ha experimentado estos problemas durante los últimos 3 meses.

	1. NUNCA	2. RARA VEZ	3. ALGUNAS VECES	4. FRECUENTEMENTE	5. SIEMPRE
1. PROBLEMAS DE SALUD (p. ej., preocupaciones acerca de su salud, tratamiento, médico, apariencia física, consumo de alcohol o tabaco en exceso, limitaciones físicas, síntomas físicos, cambio en la condición médica existente, efectos colaterales de la medicación, etc.).	1	2	3	4	5
2. PROBLEMAS EN EL TRABAJO (p. ej. Insatisfacción laboral, problemas con el jefe, falta de reconocimiento, preocupación por sobresalir, aburrimiento en el trabajo,	1	2	3	4	5

ANEXOS

explotación, preocupación por la seguridad en el trabajo, relaciones laborales, carga de trabajo, presión de tiempo, sueldo, horario, viajes de trabajo, etc.).					
3. PROBLEMAS FINANCIEROS (p. ej., impuestos inversiones, pago de hipotecas, deudas, inseguridad financiera, préstamos, falta de dinero para viajar, cuentas pendientes, financiamiento para la educación de los hijos, problemas legales, reparaciones de casa y automóvil, planes de jubilación, etc.).	1	2	3	4	5
4. PROBLEMAS FAMILIARES (p. ej., problemas de salud de los miembros de la familia, preocupación por pendientes, problemas son padres ancianos, líos en las relaciones familiares, dificultades con los hijos, equilibrio entre el trabajo y la familia, cuidado de mascotas, etc.).	1	2	3	4	5
5. PROBLEMAS SOCIALES (p. ej., problemas con los vecinos, obligaciones y expectativas sociales, dificultades con amigos, conocer a otras personas, soledad, incapacidad para expresar, chismes, celos, demasiadas responsabilidades sociales, poco tiempo para descansar, compañía inesperada, tiempo insuficiente para realizar actividades sociales, conflictos interpersonales, etc.).	1	2	3	4	5
6. PROBLEMAS AMBIENTALES (p. ej., clima, ruido contaminación, noticias sobre eventos actuales, delincuencia, prejuicios, política, seguridad ambiental, etc.).	1	2	3	4	5

PARTE II.

¿Con qué frecuencia estas afirmaciones lo describen en los últimos 3 meses?

1. NUNCA	2. RARA VEZ	3. ALGUNAS VECES	4. FRECUENTEMENTE	5. SIEMPRE
----------	-------------	------------------	-------------------	------------

7. Invertió algo de su tiempo libre en deportes o actividades físicas, como jardinería, reparaciones en la casa, baile, fútbol, béisbol, básquetbol, boliche, caminata, natación, basquetbol, etc.	1	2	3	4	5
8. Hizo ejercicios durante al menos 20 a 30 minutos tres veces al a la semana para mejorar su tono muscular, fuerza o flexibilidad (p. ej., estiramiento, fisicoconstructivismo, calistenia, ejercicios isométricos, etc.).	1	2	3	4	5
9. Invertió al menos de 20 a 30 minutos para realizar algún tipo de ejercicio físico intenso al menos tres veces por semana (p. ej., aeróbicos, trotar, nadar, caminar a paso vivo, etc.).	1	2	3	4	5
10. Se motivó a sí mismo(a) mientras trabajaba o jugaba, aun cuando se sintiera cansado(a),	1	2	3	4	5

ANEXOS

fatigado(a) o exhausto (a					
11. Perdió una noche completa de sueño o gran parte de ésta debido al trabajo o a actividades recreativas.	1	2	3	4	5
12. Durmió menos de lo que necesitaba porque se desveló o tuvo que levantarse demasiado temprano.	1	2	3	4	5
13. Durmió menos de lo que necesitaba porque tuvo problemas para conciliar el sueño o durmió menos tiempo del usual.	1	2	3	4	5
14. Dejó de hacer actividades frecuentes que le resultaban relajadoras y tranquilizantes (p. ej., pasatiempos, leer, ver televisión, escuchar radio, etc.).	1	2	3	4	5
15. Mantuvo contacto físico cercano o íntimo con alguien que tenía un padecimiento, infección o enfermedad (p. ej., Besos, compartió comida, ocuparon el mismo auto u oficina, usó los mismos cubiertos o el mismo vaso, etc.).	1	2	3	4	5
16. Continuó con su trabajo y otras actividades, aun cuando experimentó el síntoma de alguna enfermedad (p. ej., fiebre, nariz constipada, estornudos, calosfríos, etc.).	1	2	3	4	5
17. No tuvo tiempo para orinar o evacuar de manera regular diariamente	1	2	3	4	5
18. Practicó sexo seguro (p. ej. Tomó las precauciones necesarias como limitar el número de sus compañeros sexuales o utilizar condones para minimizar el riesgo de contraer o esparcir enfermedades de transmisión sexual).	1	2	3	4	5
19. No pudo tomar las medicinas que le recetó el doctor o los complementos que no necesitan receta (p. ej., vitaminas o minerales), los cuales suele consumir.	1	2	3	4	5
20. No pudo mantener sus hábitos de salud preventiva (p. ej., evitó revisiones médicas, descuidó la higiene bucal, no se hizo su autoexamen mensual de mama, ignoró los niveles elevados de colesterol y presión arterial	1	2	3	4	5
21. Ingerió una o dos tabletas de aspirina, no sustitutos como el acetaminofén (p.ej., Tylenol) o ibuprofeno (p. ej., Advil, Nuprin, Mediprin), tres o cuatro veces a la semana.	1	2	3	4	5
22. No tomó un desayuno adecuado o nutritivo al principio de cada día.	1	2	3	4	5
23. A diario comió una variedad balanceada de alimentos nutritivos de los principales grupos en cada una de sus comidas principales (p. ej., frutas, vegetales, pescado, carnes, pollo, productos lácteos y granos como arroz, pan, cereales).	1	2	3	4	5
24. Estuvo al tanto o restringió su consumo diario de grasas saturadas, colesterol, sodio, azúcar y calorías totales	1	2	3	4	5
25. Comió comida rápida o chatarra (p. ej., pastelillos dulces, papas fritas) en lugar de una comida completa.	1	2	3	4	5
26. No tomó una comida importante que usted acostumbra tener durante el día.	1	2	3	4	5

ANEXOS

27. Tomó medicinas o alimentos a los que es muy sensible o alérgico, lo que le produjo malestar estomacal u otros efectos, colaterales negativos (p. ej., mareo, náuseas, jaqueca).	1	2	3	4	5
28. Tomó dos o más tazas de bebidas cafeinizadas en 24 horas (p. ej., café té, cocoa, bebidas sin alcohol) o comió a diario comida con mucha cafeína (p. ej. Chocolate).	1	2	3	4	5
29. Consumió más de dos copas de alcohol en 24 horas (p. ej., vino cerveza, cóctel).	1	2	3	4	5
30. Consumió drogas con motivos sociales, recreativos o no médicos (p. ej. Cocaína marihuana estimulantes, depresivos).	1	2	3	4	5

Utilice la siguiente escala de respuestas para indicar el número de cigarrillos que fuma durante un día.

1. NINGUNO	2. 1 A 4 CIGARRILLOS	3. 5 A 10 CIGARRILLOS	4. 11 A 20 CIGARRILLOS	5. MÁS DE UNA CAJETILLA
------------	----------------------	-----------------------	------------------------	-------------------------

31. Consumo de cigarrillos.	1	2	3	4	5
-----------------------------	---	---	---	---	---

PARTE III.

¿Con qué frecuencia estas personas se escapan de sus propias ocupaciones para hacerle a usted ya sea el trabajo o la vida personas más fácil y satisfactorios? (Marque su respuesta con la siguiente escala para los enunciados 32 al 41.)

1. NUNCA	2. RARA VEZ	3. ALGUNAS VECES	4. FRECUENTEMENTE	5. SIEMPRE	6. NO APLICABLE
----------	-------------	------------------	-------------------	------------	-----------------

32. Jefe inmediato o supervisor.	1	2	3	4	5	6
33. Otras personas en el trabajo.	1	2	3	4	5	6
34. Cónyuge. Novio(a) o persona significativa.	1	2	3	4	5	6
35. Miembros de la familia o parientes.	1	2	3	4	5	6
36. Amigos	1	2	3	4	5	6

¿Con qué frecuencia se refiere a estas personas para mantener su rutina diaria y laboral de manera eficiente (p. ej. Les expresa sus sentimientos, busca su consejo, ellos apoyan sus esfuerzos, le brindan aceptación, amor, empatía, etc.)?

1. NUNCA	2. RARA VEZ	3. ALGUNAS VECES	4. FRECUENTEMENTE	5. SIEMPRE	6. NO APLICABLE
----------	-------------	------------------	-------------------	------------	-----------------

37. Jefe inmediato o supervisor.	1	2	3	4	5	6
38. Otras personas en el trabajo.	1	2	3	4	5	6
39. Cónyuge. Novio(a) o persona significativa.	1	2	3	4	5	6
40. Miembros de la familia o parientes.	1	2	3	4	5	6
41. Amigos.	1	2	3	4	5	6

ANEXOS

Utilice la siguiente escala de respuestas para indicar qué tan satisfecho se siente con el apoyo social que le han proporcionado las personas listadas en los enunciados 42 a 46 cuando usted lo necesita:

1. NO DEL TODO SATISFECHO	2. POCO SATISFECHO	3. MODERADAMENTE SATISFECHO	4. MUY SATISFECHO	5. EXTREMADAMENTE SATISFECHO	6. NO APLICABLE
---------------------------	--------------------	-----------------------------	-------------------	------------------------------	-----------------

42. Jefe inmediato o supervisor.	1	2	3	4	5	6
43. Otras personas en el trabajo.	1	2	3	4	5	6
44. Cónyuge. Novio(a) o persona significativa.	1	2	3	4	5	6
45. Miembros de la familia o parientes.	1	2	3	4	5	6
46. Amigos.	1	2	3	4	5	6

PARTE IV.

En los enunciados del 47 al 56 utilice la siguiente escala de respuestas para indicar la frecuencia con que estas afirmaciones describen la forma en que usted actúa o se siente.

1. NUNCA	2. MUY POCAS VECES	3. FRECUENTEMENTE	4. LA MAYOR PARTE DEL TIEMPO	5. SIEMPRE		
47. Me siento apurado(a) y presionado(a) por el tiempo (p. ej., sin el tiempo suficiente para hacer todo en el trabajo o las cosas de la casa).	1	2	3	4	5	
48. Mis actividades y mi horario me hacen estar tan activo(a) y ocupado(a) cómo es posible llevándome al límite de mi energía y capacidad.	1	2	3	4	5	
49. Cuando me siento molesto(a) incómodo(a) o enojado(a) ante el trabajo y el estrés, tiendo a expresar lo que siento y lo que pienso a los demás.	1	2	3	4	5	
50. Tiendo a ser brusco(a) y competitivo(a) tanto en el trabajo como en el juego.	1	2	3	4	5	
51. Cuando estoy formado(a) en una fila, suelo preguntarme por qué los demás son tan incompetentes (p. ej., empleados, cajeros, aquellos que están al principio en la fila, etc.).	1	2	3	4	5	
52. Tengo una gran necesidad de superarme y ser el (la) mejor en cualquier cosa en la que participo.	1	2	3	4	5	
53. Tiendo a sentirme molesto(a) e impaciente cuando tengo que superar por cualquier cosa (p. ej., el tráfico, las filas al hacer las compras, el servicio lento, los retrasos en las citas, etc.).	1	2	3	4	5	
54. Tiendo a comer, caminar, hablar y hacer la mayoría de las cosas de manera rápida.	1	2	3	4	5	
55. Me parece fácil decirle a los demás en el trabajo o en la casa cuando me siento frustrado(a), molesto(a) o enojado(a) con ellos.	1	2	3	4	5	
56. Tanto en el trabajo como en la casa tiendo a verificar lo que mis compañeros o familiares	1	2	3	4	5	

ANEXOS

hacen para asegurarme de que todo esté bien hecho.					
--	--	--	--	--	--

PARTE V.

Los enunciados del 57 al 86 describen las creencias de la gente. ¿Qué tanto está de acuerdo o en desacuerdo con cada afirmación? Utilice la siguiente escala para señalar sus respuestas.

1. COMPLETAMENTE DE ACUERDO	2. DE ACUERDO	3. NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	4. EN DESACUERDO	5. COMPLETAMENTE EN DESACUERDO
-----------------------------------	------------------	--	---------------------	--------------------------------------

57. Mi participación en actividades fuera del trabajo y en pasatiempos me hace sentir que tengo un significado y un propósito.	1	2	3	4	5
58. Mediante la participación en asuntos políticos y sociales, la gente puede influir sobre la política y eventos mundiales	1	2	3	4	5
59. Siempre puedo apoyarme y auxiliarme de mi familia y amigos cuando todo lo demás se ve sombrío.	1	2	3	4	5
60. Prefiero hacer cosas arriesgadas, excitantes y audaces más que apegarme a la misma rutina y estilo de vida cómodos	1	2	3	4	5
61. Ser exitoso es producto del trabajo arduo; la suerte tiene poco o nada que ver	1	2	3	4	5
62. Hay relativamente pocas áreas de mí mismo(a) en la que me siento inseguro(a), demasiado tímido(a) o falto(a) de confianza.	1	2	3	4	5
63. En general tiendo a ser un tanto crítico(a), pesimista y crítico(a) acerca de la mayor parte de las cosas en mi trabajo en mi vida.	1	2	3	4	5
64. En mis circunstancias actuales, se necesitaría muy poco para hacerme dejar la institución o empresa en la que trabajo	1	2	3	4	5
65. No me siento satisfecho(a) con mi actual participación en las actividades cotidianas y el bienestar de mi familia y amigos.	1	2	3	4	5
66. En general, preferiría tener las cosas bien planeadas por anticipado más que enfrentarme a lo desconocido	1	2	3	4	5
67. La mayor parte de la vida se desperdicia en actividades sin sentido.	1	2	3	4	5
68. Suelo sentirme inquieto(a) incómodo(a) o inseguro(a) cuando interactué socialmente con otros	1	2	3	4	5
69. Rara vez digo o pienso que no soy lo bastante bueno(a) o capaz para lograr algo.	1	2	3	4	5
70. Me siento comprometido(a) con mi empleo y las actividades laborales que estoy realizando en la actualidad.	1	2	3	4	5
71. Tiendo a ver la mayoría de los cambios, desilusiones y retrasos en la vida u el trabajo como amenazantes, dañinos o estresantes, más que como un reto.	1	2	3	4	5

ANEXOS

72. Suelo explorar rutas nuevas y diferentes a los lugares a los que me traslado con frecuencia sólo por variar (p. ej. Al trabajo o a la casa).	1	2	3	4	5
73. Los demás actuarían de acuerdo con sus propios intereses sin importar lo que yo intente decir o hacer para influirlos	1	2	3	4	5
74. Sé que puedo tener éxito en casi cualquier cosa si tengo la oportunidad de ver cómo otros hacer las cosas o me enseñan cómo hacerlo.	1	2	3	4	5
75. Supongo que algunas cosas pueden salir mal de vez en cuando, pero no tengo ninguna duda de que soy capaz de afrontar de manera eficaz casi cualquier cosa que se me presente.	1	2	3	4	5
76. La mayoría de las cosas es las que participo (p. ej., trabajo, comunidad, relaciones) no constituyen un reto ni son muy estimulantes ni recompensantes.	1	2	3	4	5
77. Es probable que me siento frustrado(a) y molesto(a) si mis planes no resultan exactamente como yo esperaba o si las cosas no se pueden hacer de la misma forma que yo deseaba.	1	2	3	4	5
78. Existe una relación directa entre cuánto trabajo y el éxito y el respeto que tendré.	1	2	3	4	5
79. No siento que en los últimos tiempos haya logrado mucho que en realidad sea importante o significativo con respecto a mis objetivos de vida y al futuro	1	2	3	4	5
80. Suelo pensar que soy inadecuado(a), incompetente o menos importante que otros que conozco y con quienes trabajo.	1	2	3	4	5
81. Muchas veces siento que tengo poco control e influencia sobre las cosas que me pasan,	1	2	3	4	5
82. Si algo cambiara o saliera mal en mi vida en este momento, siento que no sería capaz de afrontarlo con eficiencia	1	2	3	4	5
83. Cuando hay algún cambio en el trabajo o en la casa suelo pensar que va a suceder lo peor	1	2	3	4	5
84. Las cosas en el trabajo y en la casa son bastante predecibles hasta el momento y cualquier cambio sería demasiado difícil de manejar.	1	2	3	4	5
85. En realidad no puedes confiar en demasiadas personas porque la mayoría de ellas está buscando cómo mejorar su bienestar y su felicidad a costa tuya.	1	2	3	4	5
86. La mayoría de las cosas significativas proviene de definiciones internas, más que externas, de éxito, logro y satisfacción.	1	2	3	4	5

PARTE VI.

Aunque cada problema o espesor que experimentamos puede manejarse de manera diferente, la mayoría de nosotros emplea formas características para afrontarlos cada día. Los enunciados del 87 al 106 describen maneras comunes de afrontar los estresores, las incomodidades, las molestias y los retos que se nos presentan. Utilice la siguiente escala de respuestas para indicar la frecuencia con la que usted tiende a recurrir a cada una de estas técnicas y aproximaciones para manejar su vida personal y laboral.

1. NUNCA	2. RARA VEZ	3. ALGUNAS VECES	4. FRECUENTEMENTE	5. SIEMPRE
-----------------	--------------------	-------------------------	--------------------------	-------------------

87. Concentro mis pensamientos en los aspectos más positivos del evento o situación. (p. ej., lo	1	2	3	4	5
--	---	---	---	---	---

ANEXOS

que puedo aprender del evento o situación o las consecuencias positivas que puede tener).					
88. Pienso en momentos, eventos y experiencias felices cuando enfrento problema y frustraciones.	1	2	3	4	5
89. Imagino que las cosas mejoran y me siento confiado(a) de que puedo manejarlas	1	2	3	4	5
90. Me concentro en lo que me molesta hasta que me siento más seguro(a) y cómoda(a) acerca del problema.	1	2	3	4	5
91. Digo y pienso en cosas positivas para mí que me hacen sentir mejor en cuanto a la situación o evento estresante (p. ej., “todo va a salir bien”).	1	2	3	4	5
92. Me culpo, me crítico y “me pongo por los suelos por crearme o causarme de alguna manera mi problema	1	2	3	4	5
93. Me dedico a pensar sobre lo que debí o no haber hecho en una situación particular.	1	2	3	4	5
94. Pienso y me concentro en lo peor que puedo suceder en una situación determinada.	1	2	3	4	5
95. Saco el tema y lo hablo con otros de manera excesiva (“machacando sobre lo mismo”).	1	2	3	4	5
96. Pienso en el problema constantemente, de día y de noche (no soy capaz de “abandonarlo” y dejar de ahondar en lo que me molesta).	1	2	3	4	5
97. Minimizo la importancia de lo que me molesta burlándome o bromeando sobre ello (es decir, uso el humor para poner el evento o la situación en perspectiva).	1	2	3	4	5
98. Evito pensar en ello cuando me viene a la mente (es decir, soy capaz de olvidarme y dejar de ahondar en lo que me molesta).	1	2	3	4	5
99. Me impulso a seguir adelante con mi vida y a canalizar mi energía en cosas más productivas para minimizar mi frustración e insatisfacción.	1	2	3	4	5
100. Me digo cosas como “deja de pensar en eso” o “no es momento para pensar en eso”, cuando me siento frustrado(a), irritado(a) o molesto(a).	1	2	3	4	5
101. Lo veo como algo que ya sucedió y que se terminó (o sea, “lo que pasó, pasó”).	1	2	3	4	5
102. Hablo con otros y les pido su opinión, un consejo, recomendaciones, ideas o sugerencias	1	2	3	4	5
103. Les pido a otros que cambien o modifiquen su conducta de modo que las cosas mejoren para mí.	1	2	3	4	5
104. Desarrollo un plan de acción y lo llevo a cabo para afrontar de manera más eficaz la situación en el futuro.	1	2	3	4	5
105. Cambio la situación o modifico mi conducta para minimizar o aliviar mi frustración o insatisfacción.	1	2	3	4	5
106. Recuerdo mis experiencias pasadas y me imagino la manera más conveniente de resolver el problema o mejorar la situación de forma productiva y eficaz.	1	2	3	4	5

PARTE VII.

ANEXOS

A continuación, se presenta una lista de sentimientos y actitudes comunes que la gente experimenta. Utilice la escala de respuestas para indicar la frecuencia con la que ha experimentado o sentido cada una de ellas durante los últimos 3 meses.

1. NUNCA	2. RARA VEZ	3. ALGUNAS VECES	4. FRECUENTEMENTE	5. SIEMPRE
----------	-------------	------------------	-------------------	------------

107.	Sentirse feliz y satisfecho(a) con su vida social.	1	2	3	4	5
108.	Sentirse estimulado(a) y motivado(a) por su trabajo y su vida.	1	2	3	4	5
109.	Sentirse capaz de relajarse y experimentar bienestar fácilmente	1	2	3	4	5
110.	Sentirse mental y físicamente calmado(a), relajado(a) y libre de tensión	1	2	3	4	5
111.	Despertarse anticipando un día interesante y emocionante.	1	2	3	4	5
112.	Despertarse amado(a), querido(a) y apoyado(a) sinceramente por las personas cercanas a usted.	1	2	3	4	5
113.	Disfrutar de manera genuina las cosas en las que se participa.	1	2	3	4	5
114.	Sentir que su futuro es esperanzador y promisorio.	1	2	3	4	5
115.	Sentirse confiado(a), optimista y seguro(a) de sí mismo(a).	1	2	3	4	5
116.	Sentirse a gusto con su vida.	1	2	3	4	5
117.	Sentirse comprometido(a) con sus actividades cotidianas y sus relaciones actuales.	1	2	3	4	5
118.	Sentirse satisfecho(a) con sus logros personales y profesionales.	1	2	3	4	5

PARTE VIII

En los enunciados 119 a 123 marque con una V para "Verdadero" o una F para "Falso".

V Verdadero	F Falso
-------------	---------

119.	Nunca en mi vida he estado enfermo(a) ni un día.	V	F
120.	He estado deprimido(a) al menos una vez en mi vida.	V	F
121.	Nunca he dicho algo malo acerca de otra persona	V	F
122.	Nunca en mi vida he mentado.	V	F
123.	Siempre he tenido malos pensamientos sobre otras personas	V	F

Anexo 2. Instrumento de Cultura Organizacional

Diagnóstico de Cultura Organizacional

Edad _____ Antigüedad _____ Género F M Puesto _____ Tipo de Contrato _____ Turno _____

Instrucciones

Piense en la organización en la que está trabajando. Este cuestionario le ayudará a considerar algunos aspectos de la cultura de su organización. Los enunciados que se presentan a continuación muestran algunos valores organizacionales. Si la gerencia adopta estos valores, por lo general también serán compartidos por otros miembros de la organización. Lea cada enunciado y marque su respuesta en la medida en que el comportamiento que contiene es valorado en su organización. Utilice la siguiente lista para sus respuestas:

Parte 1:

1= Nada valorado en la organización	2= Poco valorado en la organización	3= Valorado en la organización	4= Muy valorado en la organización
-------------------------------------	-------------------------------------	--------------------------------	------------------------------------

1. La libre comunicación entre los empleados, respetando unos los sentimientos, la competencia y la opinión de otros.	1	2	3	4
2. El afrontar los problemas, en lugar de evadirlos.	1	2	3	4
3. El ofrecer apoyo moral y ayuda a los empleados y compañeros en crisis.	1	2	3	4
4. La coincidencia de los sentimientos y el comportamiento expresado.	1	2	3	4
5. Las medidas preventivas en casi todos los asuntos.	1	2	3	4
6. Los empleados que actúan de forma independiente en cuestiones de su trabajo.	1	2	3	4
7. El trabajo en equipo y el espíritu de equipo.	1	2	3	4
8. Que los empleados intentan formas innovadoras de resolver problemas.	1	2	3	4
9. El compartir, de verdad, información, opiniones y pensamientos en las juntas.	1	2	3	4
10. El efectuar análisis profundos, y no sólo superficiales, de los problemas interpersonales	1	2	3	4
11. El contacto interpersonal y el apoyo entre los empleados.	1	2	3	4
12. El tacto, la inteligencia e incluso un poco de manipulación para conseguir que las cosas sucedan.	1	2	3	4
13. Los superiores que alientan que sus subordinados piensen en su desarrollo y que tomen medidas al respecto.	1	2	3	4
14. La estrecha supervisión del comportamiento de los empleados y el brindarles dirección	1	2	3	4

ANEXOS

15. La aceptación de la ayuda que ofrecen otros y el agradecimiento correspondiente	1	2	3	4
16. El fomentar que los empleados adopten una mirada nueva para la forma de hacer las cosas.	1	2	3	4
17. La libre discusión y comunicación entre superiores y subordinados.	1	2	3	4
18. El afrontar los retos inherentes a la situación laboral.	1	2	3	4
19. La confianza depositada en los superiores sin temor de que ellos hagan mal uso de ella.	1	2	3	4
20. El "reconocer y asumir" los errores cometidos.	1	2	3	4
21. El análisis de los aspectos positivos y los negativos antes de emprender una acción.	1	2	3	4
22. La obediencia a los superiores y su confirmación, en lugar de estar preocupado por las metas superiores de la organización.	1	2	3	4
23. El desempeño inmediato de las tareas, en lugar de estar preocupado por las metas mayores de la organización.	1	2	3	4
24. Los intentos genuinos por modificar una conducta con base en la retroalimentación recibida.	1	2	3	4

Parte 2: Utilice la siguiente tabla para el resto de sus respuestas:

1= Muy pocos o nadie en la organización comparte esta creencia.	2= Sólo un puñado de personas de la organización comparten esta creencia.	3= Esta creencia es bastante compartida en la organización.	4= Esta creencia es compartida ampliamente en la organización.
---	---	---	--

25. Los gerentes efectivos reprimen sus sentimientos.	1	2	3	4
26. El pasarle con tacto a otros el problema cuando éste se presenta.	1	2	3	4
27. La confianza genera confianza	1	2	3	4
28. La coincidencia de los sentimientos y el comportamiento expresado.	1	2	3	4
29. Prevenir es mejor que remediar.	1	2	3	4
30. El dar libertad a los empleados genera falta de disciplina.	1	2	3	4
31. El énfasis en el trabajo en equipo diluye la responsabilidad que deben asumir los individuos por sus actos.	1	2	3	4
32. El pensar y el hacer cosas nuevas es importante para la vitalidad de la organización	1	2	3	4
33. La comunicación libre y franca entre los distintos niveles contribuye a resolver	1	2	3	4

ANEXOS

problemas.				
34. No basta con sacar los problemas a la luz, también se debe encontrar una solución.	1	2	3	4
35. Cuando la situación es urgente y se debe lidiar con ella, uno tiene que arreglárselas solo.	1	2	3	4
36. Las personas son lo que parecen.	1	2	3	4
37. Una corrección a tiempo evita muchos inconvenientes.	1	2	3	4
38. Una buena vía para motivar a los empleados es darles autonomía para que planeen su trabajo	1	2	3	4
39. La participación de los empleados en el desarrollo de la misión y las metas de la organización contribuye a la productividad.	1	2	3	4
40. En la situación competitiva de hoy, la consolidación y la estabilidad son más importantes que la experimentación.	1	2	3	4

¡GRACIAS TU PARTICIPACIÓN ES IMPORTANTE!

ANEXOS

Anexo 3. Levantamiento de información

