

ESCUELA POLITÉCNICA NACIONAL

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

UNIDAD DE TITULACIÓN

**CARACTERIZACIÓN DE FACTORES DE CLIMA
LABORAL Y SU INFLUENCIA EN EL ESTRÉS
LABORAL DEL PERSONAL DEDICADO A LA
FABRICACIÓN Y COMERCIALIZACIÓN DE CILINDROS
DE USO DOMÉSTICO EN EL SECTOR
METALMECÁNICO**

**TRABAJO DE TITULACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL GRADO DE
MAGISTER EN GERENCIA EMPRESARIAL**

IVAN RAMIRO TACO VASQUEZ

ivandario_24@hotmail.com

Director: ING. FAUSTO ERNESTO SARRADE DUEÑAS MSC.

fausto.sarrade@epn.edu.ec

2019

APROBACIÓN DEL DIRECTOR

Como director del trabajo de titulación Caracterización de factores de clima laboral y su influencia en el estrés laboral del personal dedicado a la fabricación y comercialización de cilindros de uso domestico en el sector metalmecánico desarrollado por Iván Ramiro Taco Vásquez, estudiante de la maestría en Gerencia Empresarial, habiendo supervisado la realización de este trabajo y realizado las correcciones correspondientes, doy por aprobada la redacción final del documento escrito para que prosiga con los trámites correspondientes a la sustentación de la Defensa oral.

Ing. Fausto Sarrade
DIRECTOR

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Yo, Iván Ramiro Taco Vásquez, declaro bajo juramento que el trabajo aquí descrito es de mi autoría, que no ha sido previamente presentada para ningún grado o calificación profesional; y, que he consultado las referencias bibliográficas que se incluyen en este documento.

La Escuela Politécnica Nacional puede hacer uso de los derechos correspondientes a este trabajo, según lo establecido por la Ley de Propiedad Intelectual, por su reglamento y por la normatividad institucional vigente.

Iván Ramiro Taco Vásquez

DEDICATORIA

Aún recuerdo el momento en que naciste mi vida incluso desde antes juré que te protegería, cuidaría que daría lo mejor de mí. Tu eres hija mia “Camilita” por quien vale la pena todos los esfuerzos que he realizado y haré, aunque las circunstancias no permite que estes a mi lado se que siempre estas pendiente así como yo lo estoy de tí “se que el tiempo de Dios es perfecto” y muy pronto nuestras miradas y corazones se unirán “tal vez el llanto será una muestra de alegría al saber que ya no nos podrán separar” y empezaremos un nuevo capítulo en nuestras vidas.

Camilita con todo mi amor este trabajo nuestro trabajo de tesis es dedicado a ti

Papi lindo

AGRADECIMIENTO

Mi agradecimiento a Dios que con su infinito amor marca el inicio y la finalización de las cosas. A mis PADRES Beatriz y Humberto que con su ejemplo, apoyo y amor incomparable estuvieron en los momentos donde más los necesité y me mantuvieron en la lucha constante de mis ideales y objetivos, a mis HERMANOS Javier y Adrian fuente de amistad, respeto y consideración quienes con una sonrisa y gesto de positivismo me levantaron en los instantes que los precisé.

Un agradecimiento muy especial al Ing Fausto Sarrade por su amistad y ayuda académica por el cual fue posible culminar este trabajo.

ÍNDICE DE CONTENIDO

LISTA DE FIGURAS	I
LISTA DE TABLAS.....	II
LISTA DE ANEXOS	IV
RESUMEN	V
ABSTRACT	VI
CAPÍTULO I INTRODUCCIÓN.....	1
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	1
1.2 PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN	3
1.3.1 Objetivo General.....	3
1.3.2 Objetivos Específicos	3
1.4 DEFINICIÓN DE HIPÓTESIS	4
1.5 MARCO TEÓRICO	4
1.5.1 Antecedentes Investigativos.....	4
1.5.2 Clima Laboral.....	7
1.5.3 Estrés Laboral.....	15
1.6 MARCO CONTEXTUAL: SECTOR METALMECÁNICO.....	23
CAPÍTULO II METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	26
2.1 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	26
2.2 ENFOQUE DE INVESTIGACIÓN	26
2.3 TIPO DE INVESTIGACIÓN	27
2.4 TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	28
2.5 MUESTRA	29
2.6 PROCEDIMIENTOS PARA LA OBTENCIÓN Y ANÁLISIS DE INFORMACIÓN	30
CAPÍTULO III: RESULTADOS Y DISCUSIÓN	34
3.1 RESULTADOS.....	34
3.1.1 Datos generales de los encuestados	34
3.1.2 Clima laboral	40
3.1.3 Estrés laboral	51
3.1.4 Correlación de resultados y comprobación de hipótesis.....	56

3.2	DISCUSIÓN DE RESULTADOS	63
3.2.1	Factores de clima laboral que inciden en el estrés laboral	63
3.2.2	Comparación de resultados con otras investigaciones	76
	CAPÍTULO IV: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	80
4.1	CONCLUSIONES	80
4.2	RECOMENDACIONES	81
	ANEXOS	89

LISTA DE FIGURAS

Figura 1. Representación del Clima laboral y sus relaciones con otros ámbitos empresariales	11
Figura 2. Evolución del desempeño y el estrés	16
Figura 3. Clima laboral.....	40
Figura 4. Clima laboral – histograma por puntajes	41
Figura 5. Implicación.....	42
Figura 6. Autorrealización.....	43
Figura 7. Relaciones.....	44
Figura 8. Dirección.....	46
Figura 9. Organización	47
Figura 10. Innovación	48
Figura 11. Información.....	49
Figura 12. Condiciones.....	50
Figura 13. Estrés laboral	52
Figura 14. Estrés laboral - Histograma	52
Figura 15. Síntomas fisiológicos	53
Figura 16. Síntomas de comportamiento social	54
Figura 17. Síntomas intelectuales y laborales	55
Figura 18. Síntomas psicoemocionales	56
Figura 19. Gráfico de dispersión, Clima laboral y estrés laboral.....	58
Figura 20. Correlación entre estrés laboral y factores del clima laboral	60

LISTA DE TABLAS

Tabla 1. Diferencias entre el Clima Laboral y la Cultura Organizacional.....	8
Tabla 2. Factores del clima laboral	12
Tabla 3. Tipos de clima laboral	14
Tabla 4. Fases del estrés	20
Tabla 5. Técnicas e instrumentos	28
Tabla 6. Cambios realizados en el instrumento de evaluación de Clima Laboral	31
Tabla 7. Género	34
Tabla 8. Edad.....	35
Tabla 9. Años de trabajo en la empresa	35
Tabla 10. Resultados globales de Clima laboral	36
Tabla 11. Resultados globales de estrés laboral.....	39
Tabla 12. CLA - Clima Laboral (agrupado).....	40
Tabla 13. Implicación.....	42
Tabla 14. Autorrealización.....	43
Tabla 15. Relaciones	44
Tabla 16. Dirección	45
Tabla 17. Organización	47
Tabla 18. Innovación	48
Tabla 19. Información.....	49
Tabla 20. Condiciones	50
Tabla 21. Estrés laboral.....	51
Tabla 22. Síntomas fisiológicos.....	53
Tabla 23. Síntomas de comportamiento social.....	54
Tabla 24. Síntomas intelectuales y laborales	55
Tabla 25. Síntomas psicoemocionales	56
Tabla 26. Interpretación del coeficiente de Spearman	57
Tabla 27. Correlación entre clima laboral y estrés laboral	58
Tabla 28. Correlación entre estrés laboral y las dimensiones de clima laboral.....	59

Tabla 29. Correlación entre resultados de factores de clima laboral y síntomas de estrés laboral	63
Tabla 30. Código de color para la interpretación de la correlación	64
Tabla 31. Correlación entre ítems del factor organización y síntomas de estrés laboral	65
Tabla 32. Correlación entre ítems del factor innovación y síntomas de estrés laboral	66
Tabla 33. Correlación entre ítems del factor información y síntomas de estrés laboral	67
Tabla 34. Correlación entre ítems del factor condiciones y síntomas de estrés laboral	68
Tabla 35. Correlación entre ítems del factor implicación y síntomas de estrés laboral	69
Tabla 36. Correlación entre ítems del factor autorrealización y síntomas de estrés laboral	69
Tabla 37. Correlación entre ítems del factor relaciones y síntomas de estrés laboral	70
Tabla 38. Correlación entre ítems del factor dirección y síntomas de estrés laboral	71

LISTA DE ANEXOS

Anexo 1. Cuestionario de clima laboral adaptado a la investigación	89
Anexo 2. Cuestionario de estrés laboral	94
Anexo 3. Solicitud de acceso a información realizada a la empresa	96
Anexo 4. Certificado de Validación de los instrumentos	97
Anexo 5. Cálculo del coeficiente Alpha de Cronbach	98
Anexo 6. Validez del cuestionario de estrés laboral	100
Anexo 7. Tabulación del cuestionario de clima laboral	102
Anexo 8. Tabulación del Cuestionario de estrés laboral	107

RESUMEN

El presente estudio tuvo por objetivo determinar la influencia de los factores de clima laboral en el estrés del personal del sector metalmeccánico dedicado a la fabricación y comercialización de cilindros de uso doméstico. Se llevó a cabo una investigación bibliográfica y documental para la construcción del marco teórico, y un estudio de campo con enfoque cuantitativo, y de tipo descriptivo y correlacional, a una muestra compuesta por 47 trabajadores de la empresa TECNOESA. Como instrumentos se utilizó el Cuestionario CLA de clima laboral y el Cuestionario para la evaluación del estrés laboral de la Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial de Gloria Villalobos. Ambos instrumentos se adaptaron y validaron previo a su aplicación. Entre los resultados obtenidos se encontró que los trabajadores laboran en un clima laboral calificado como normal en el 82,96% de casos, con solo un porcentaje menor de trabajadores que consideran que necesita mejorarse, mientras que los niveles de estrés son muy altos en el 61,70% de casos y altos en el 21,28%. La correlación hallada entre clima laboral y estrés laboral fue del -0,607, lo que indica que mientras peor es la calidad del clima laboral mayor es el nivel de estrés laboral. Los factores del clima laboral que tienen mayor impacto en el estrés laboral se relacionan con una forma de trabajo muy arraigada en hábitos anticuados, en un enfoque al trabajador poco humano y en miedo al cambio o la innovación, entre otros.

Descriptores: Clima laboral, Estrés, Riesgos, Sector metalmeccánico.

ABSTRACT

The objective of this study was to determine the influence of work environment factors on the work stress of the metalworking sector personnel dedicated to the manufacture and sale of cylinders for domestic use. A bibliographical and documentary research was carried out for the construction of the theoretical framework, and a field study with a mixed approach (qualitative and quantitative), and of descriptive and correlational type, to a sample composed of 47 workers of the TECNOESA company. The CLA Work Climate Questionnaire and the Questionnaire for the Assessment of Work Stress of the Instrument Battery for the Evaluation of Psychosocial Risk Factors by Gloria Villalobos were used as instruments. Both instruments were adapted and validated prior to their application. Among the results obtained, it was found that workers work in an environment qualified as normal in 82.96% of cases, with only a smaller percentage of workers that consider that it needs to be improved, while stress levels are very high in the 61.70% of cases and highs in 21.28%. The correlation found between work climate and work stress was -0.607 , which indicates that the worse the quality of the work environment, the higher the level of work stress. The factors of the work climate that have the greatest impact on work stress are related to a way of working that is deeply rooted in outdated habits, in an approach to an unhuman worker and in fear of change or innovation, among others.

Keywords: Work climate, Work stress, Risks, Work climate factors, Manufacturing and commercialization, Liquefied gas cylinders.

CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En el sector metalmecánico existe una gran variedad de empresas dedicadas a la fabricación de cilindros de gas licuado de petróleo para uso doméstico, en las que es frecuente una carga de trabajo elevada. El estudio pretende identificar la existencia de condiciones poco satisfactorias dentro del clima laboral que pueden afectar el bienestar del personal provocando estrés, para esto, se tomará como caso de estudio a la empresa TECNOESA.

TECNOESA está dedicada a la fabricación de cilindros de uso doméstico, alcanzando una producción de 12.000 cilindros mensuales con 47 trabajadores en áreas de producción con actividades como recepción de bobinas y almacenamiento, líneas de corte, conformado mecánico, soldadura, tratamiento térmico, pruebas y acabados y certificación de cilindros. El personal de la empresa se compone de trabajadores antiguos, con cerca de 25 años de labor en la institución, lo que les ha dotado de experiencia y habilidad para su labor, pero que, a su vez, los ha expuesto a una carga de trabajo constante que da como resultado niveles elevados de estrés laboral.

Por esto, los niveles gerenciales consideran importante mejorar los resultados organizacionales, proponiendo diversos cambios destinados a elevar la productividad y calidad de la organización, situación a la que se oponen los trabajadores por miedo al cambio, lo que se estima, es un factor que está afectando el clima laboral de la entidad. A esto debe sumarse la fricción generada entre la organización y los trabajadores, por las diferencias entre intereses sindicales y empresariales. No obstante, para la empresa es importante contar con personal experimentado, y para los trabajadores es vital conservar sus plazas de empleo. Ante esta situación es necesario fortalecer la manera en que se está relacionando el personal de la

organización, ante lo cual toma relevancia los factores que puedan estar afectando con mayor énfasis al clima organizacional y que, por ende, pueden haber elevado los niveles de estrés en el personal, y, como señalan Gan y Triginé (2013), “un mal clima laboral constituye un grave obstáculo para la consecución de los objetivos empresariales”.

Se considera que el estrés laboral al que están expuestos los trabajadores puede verse influido por la manera en que se manifiestan diversos factores propios del clima organizacional, en aspectos como motivación, liderazgo, comunicación organizacional, remuneración, conflictos, entre otros; los cuales pretenden evaluarse. Adicionalmente se pretende crear un instrumento que permita cuantificar el estrés laboral. Al realizar un análisis estadístico entre ambos instrumentos se espera identificar los factores que poseen una relación causal alta.

La importancia del estudio radica en que es original al no existir otras investigaciones sobre clima laboral y estrés laboral en la población compuesta por trabajadores del sector metalmecánico dedicado a la fabricación y comercialización de cilindros de uso doméstico, y es relevante al plantear un estudio que abordará una problemática que puede afectar a una gran cantidad de trabajadores, y sobre la cual se plantearán medidas de prevención e intervención.

Adicionalmente, el proyecto aporta desde una postura teórica al proponer una solución al problema planteado, el cual radica en los niveles de estrés a los que pueden estar expuestos los trabajadores del sector metalmecánico dedicado a la fabricación y comercialización de cilindros de uso doméstico; desde una perspectiva metodológica al manejar instrumentos validados para evaluar ambas variables, y desde lo práctico el estudio facilitó el establecimiento de medidas de prevención y de intervención para mejorar estos factores y disminuir los niveles de estrés laboral que se detecten en los trabajadores.

1.2 PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN

- ¿Cuál es la influencia que tienen los factores de clima laboral en el estrés laboral del personal del sector metalmecánico de la empresa Tecnoesa dedicado a la fabricación y comercialización de cilindros de uso doméstico?

1.3 OBJETIVOS

1.3.1 Objetivo General

- Determinar la influencia de los factores de clima laboral en el estrés laboral del personal del sector metalmecánico de la empresa Tecnoesa dedicada a la fabricación y comercialización de cilindros de uso doméstico.

1.3.2 Objetivos Específicos

- Caracterizar los factores de clima laboral a los que están expuestos los trabajadores del sector metalmecánico de la empresa Tecnoesa dedicada a la fabricación y comercialización de cilindros de uso doméstico mediante un cuestionario de clima laboral.
- Evaluar los niveles de estrés laboral que manifiesta el personal del sector metalmecánico de la empresa Tecnoesa dedicada a la fabricación y comercialización de cilindros de uso doméstico mediante un test de estrés laboral.
- Establecer el grado de influencia entre el clima laboral y el estrés laboral mediante métodos estadísticos.

1.4 DEFINICIÓN DE HIPÓTESIS

Hipótesis nula:

- Los factores de clima laboral influyen en el estrés laboral del personal dedicado a la fabricación y comercialización de cilindros de uso doméstico en el sector metalmeccánico de la empresa Tecnoesa.

Hipótesis alternativa:

- Los factores de clima laboral NO influyen en el estrés laboral del personal dedicado a la fabricación y comercialización de cilindros de uso doméstico en el sector metalmeccánico de la empresa Tecnoesa.

Para la demostración de la hipótesis se calculará el coeficiente de correlación de Spearman mediante el ingreso de datos al software estadístico SPSS, pues ambos cuestionarios darán como resultado datos ordinales. Este coeficiente “puede ser aplicado a variables semicuantitativas cuyos diversos estados son de hecho rangos de orden creciente” (Rodríguez, 2000, pág. 60), es decir, a resultados que no pueden tomar valores decimales sino solo enteros. Mediante este indicador se pretende demostrar estadísticamente el grado de asociación entre variables.

1.5 MARCO TEÓRICO

1.5.1 Antecedentes Investigativos

Para Bordas (2016), en la actualidad las organizaciones son vistas como escenarios donde interactúan diversos contextos ambientales y culturales, en el que influyen “todos los comportamientos, individuales, grupales y organizacionales”, de modo que el clima laboral se comprende como “el resultado de la interacción de las características objetivas de la organización y de las percepciones de sus miembros, reflejando pues, la interacción entre

ambos tipos de factores: objetivos y subjetivos” (Bordas, Gestión estratégica del Clima Laboral, 2016, pág. 28). De forma más precisa, el clima laboral se define como:

El clima laboral se refiere al contexto de trabajo, caracterizado por un conjunto de aspectos tangibles e intangibles que están presentes de forma relativamente estable en una determinada organización, y que afecta a las actitudes, motivación y comportamiento de sus miembros y, por tanto, al desempeño de la organización. Puede ser percibido y descrito por los integrantes de la organización y, por tanto, medido desde un punto de vista operativo a través del estudio de sus percepciones y descripciones, o mediante la observación y otras medidas objetivas. Aun reflejando el estado de la organización en un momento determinado, el clima laboral puede cambiar, siendo los propios miembros, pero muy especialmente, los líderes de la organización, los principales agentes en la generación de cambios. (Bordas, Gestión estratégica del Clima Laboral, 2016, pág. 29)

De modo que al estar relacionado el clima laboral, directamente con aspectos como la motivación y el comportamiento del personal, un ambiente inadecuado puede provocar consecuencias negativas en los trabajadores. Para Gan y Trigine (2013, pág. 275) “el clima laboral es un indicador fundamental de la vida de la empresa”.

Sobre esto se puede mencionar a Chiang, Martín y Nuñez (2010), para quienes el clima laboral tiene relación directa con el grado de satisfacción o insatisfacción laboral, y, a su vez, señalan que “el estrés laboral interpersonal muestra una asociación consistentemente negativa con la satisfacción, y con el clima organizacional del trabajo en equipo exhibe una asociación constantemente positiva” (Chiang, Martín, & Núñez, Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral, 2010, pág. 264). Es decir, que las autoras reconocieron patrones de relación entre variables, en las que, a medida que la satisfacción laboral disminuye, el estrés laboral aumenta; siendo la satisfacción laboral un elemento directamente relacionado con el

clima organizacional; y a su vez, mientras mejor se presenta el clima organizacional del trabajo en equipo, menor es el estrés de cada trabajador, esto porque las responsabilidades y funciones que pueden ser una sobrecarga, para un solo trabajador, se reparten en equipos de trabajo disminuyendo la presión en cada uno.

Para Uribe (2014) el clima laboral puede relacionarse con casos de estrés en el trabajo, desmotivación, falta de interés, entre otros aspectos, cuando el ambiente es nocivo para los trabajadores. De modo que, si en la empresa TECNOESA, existe un clima laboral negativo, pueden presentarse sentimientos de insatisfacción por el trabajo, monotonía, desmotivación, lo que reduce el grado de desempeño, por lo cual, al reducir su capacidad para cumplir, la presión en su trabajo se elevará, junto con el estrés que esto genera.

Al respecto cabe mencionar también las diferencias entre la gravedad y el tiempo de exposición al estrés. Por ejemplo, Acosta (2011) cita a Selye, quien rescata que, en una situación en la que una persona está expuesta a situaciones que pueden causarle estrés, pueden producirse dos efectos, un estrés positivo o un estrés negativo:

- Estrés positivo: También se lo denomina como eustrés. De acuerdo con Acosta (2011, pág. 51) es la exposición del trabajador a niveles de presión leves o por poco tiempo, que producen un aumento en la motivación para culminar una tarea específica. Este tipo de estrés desaparece cuando la obligación pendiente del trabajador ha sido resuelta. El autor señala que un trabajador que no sienta ningún grado de estrés, no se sentirá presionado por cumplir con su trabajo con la calidad y el tiempo esperados, lo que reduciría su desempeño.
- Estrés negativo: Denominado distrés. Es una exposición prolongada o alta a estresores que generalmente no desaparecen cuando el trabajador cumple con sus tareas pendientes. Genera una tensión

constante tanto dentro como fuera del entorno laboral, resultando en ansiedad, bloqueos mentales, desmotivación, y otras situaciones que afectan el rendimiento laboral.

1.5.2 Clima Laboral

1.5.2.1 Conceptualización del clima laboral

El clima laboral se entiende, de forma concreta, como el ambiente caracterizado por las condiciones laborales que rodean a un trabajador. No obstante, diversos autores han conceptualizado al clima laboral de forma diferente. Para Castellanos (2012) el clima laboral es la percepción construida mediante el punto de vista que comparte todo el personal de una empresa respecto a la organización, procesos, procedimientos, e interacciones. La calidad del clima laboral es el resultado de la congregación de todas las características de la empresa por lo cual es un indicador de la forma en que funciona internamente, del nivel de satisfacción y el grado de motivación que el personal siente por ser parte de la empresa.

En este concepto, el clima laboral, al construirse sobre la base de las percepciones, tiene un carácter subjetivo, puesto que la percepción de cada trabajador es diferente. De modo que para un empleado el clima laboral puede ser positivo pues se ajusta a sus expectativas y necesidades mientras que para otro el clima laboral es negativo pues ocurre lo contrario. Desde la administración este concepto, aunque válido, podría no ser práctico, pues lo relevante es determinar cómo se presenta el clima laboral para poder actuar sobre el en consecuencia. Al respecto Bordas (2016) señala que estas percepciones son interpretaciones personales que responden a estímulos físicos y sociales, los cuales el organismo recibe y comprende a partir de los valores e intereses propios; por lo mismo, la investigación de factores de clima laboral debe apoyarse, no solo en las percepciones, sino en los estímulos recibidos, pues estos últimos son hechos externos comprobables.

Por otra parte Sánchez, Aguirre y Martínez (2012) señalan que el clima laboral es el ambiente o contexto en el cual un trabajador se desempeña, y en el cual tienen impacto el tipo de liderazgo y las relaciones interpersonales entre el personal. Este concepto limita el clima laboral al considerarlo un resultado de las relaciones entre las personas, y deja de lado la incidencia que pueden tener elementos propios del cargo, del trabajo y del tipo de empresa, entre otros aspectos relacionados con la organización.

Con frecuencia el clima laboral está asociado a la cultura organizacional, pues en esta destacan los valores como lineamientos que pretenden normar la calidad del trato entre el personal, los jefes y los clientes. De acuerdo con Bordas (2016) las actitudes que el empleado tiene frente al trabajo son provocadas por las percepciones personales pero también por una predisposición a actuar de forma determinada, lo cual permite predecir el comportamiento de las personas, a la vez que ayuda a gestionar estrategias para evitar situaciones negativas y apoyar factores positivos respecto del clima laboral.

En este sentido Bordas (2016, pág. 41) describe las principales diferencias entre cultura y clima laboral, sin embargo se observa que ambas se relacionan entre sí:

Tabla 1.
Diferencias entre el Clima Laboral y la Cultura Organizacional

Clima laboral	Cultura Organizacional
Descriptivo	Normativa
Se basa en percepciones	Se basa en valores y creencias
Puede evaluarse mediante estudios cuantitativos mediante cuestionarios	Puede evaluarse mediante estudios cualitativos mediante el análisis del discurso y la observación
Existe en todas las organizaciones	No existe en todas las organizaciones

Fuente: (Bordas, Gestión estratégica del clima laboral, 2016, pág. 41)

Las diferencias entre el clima y la cultura muestran que, si bien el clima suele verse influenciado por la cultura corporativa, no depende de esta, pues organizaciones en las que no se ha implantado aún una cultura organizacional formal como conjunto de valores y creencias, tienen igualmente un clima laboral.

Para Méndez, Suárez, Echeverri, Rico y Ricardo (2016) el clima laboral se manifiesta en la estructura organizacional, en el contexto físico, en el ámbito tecnológico empresarial, en las herramientas y recursos de trabajo, en el trabajo de equipo, en las políticas y reglamentos internos, en la realización de las actividades productivas, en la remuneración, en el liderazgo y la toma de decisiones; y todos estos factores se vinculan directamente con la motivación, las actitudes y su capacidad para apoyar el logro de los objetivos organizacionales. Cuando las condiciones son negativas, o el trabajador las percibe así, se produce en su psiquis una mayor tensión que puede desembocar en estrés.

Para Gan y Triginé (2013, pág. 275) el clima laboral es un indicador clave de la vida de la empresa, que está condicionado por diversos factores

...desde las normas internas de funcionamiento, las condiciones ergonómicas del lugar de trabajo y equipamientos, pasando por las actitudes de las personas que integran el equipo, los estilos de dirección de líderes y jefes, los salarios y remuneraciones, hasta la identificación y satisfacción de cada persona con la labor que realiza... sin agotar ni muchísimo menos la larga lista de factores que inciden y focalizan el clima o ambiente laboral. (Gan & Triginé, Clima laboral, 2013, pág. 275)

Los factores laborales son múltiples y su incidencia depende de la manera en que se presentan en la organización. Un clima laboral inadecuado dará como resultado personal poco motivado, aumentará el riesgo de perder al mejor personal, se generarán situaciones de desconfianza y temor. Por el contrario

un clima laboral positivo apoyará el logro de los objetivos y la gestión de la empresa, el personal motivado reforzará la eficiencia en el trabajo, se mantendrá la continuidad en los planes y programas y se facilitará la ejecución de estrategias según Gan & Triginé (2013).

Como muestra la figura 1, para Bordas (2016) el clima laboral se produce por las percepciones del personal y dichas percepciones dependen de la estructura organizacional y del liderazgo. El clima laboral incide en la satisfacción y compromiso con el trabajo en el personal lo que produce determinadas actitudes. Estas actitudes a su vez inciden las conductas que determinan el desempeño, la productividad, la rotación y el absentismo; y todos estos aspectos inciden directamente en los resultados de la organización (ingresos, rentabilidad y satisfacción del cliente). En síntesis, Bordas (2016) sugiere que el clima laboral es un factor que influye en los resultados de la empresa.

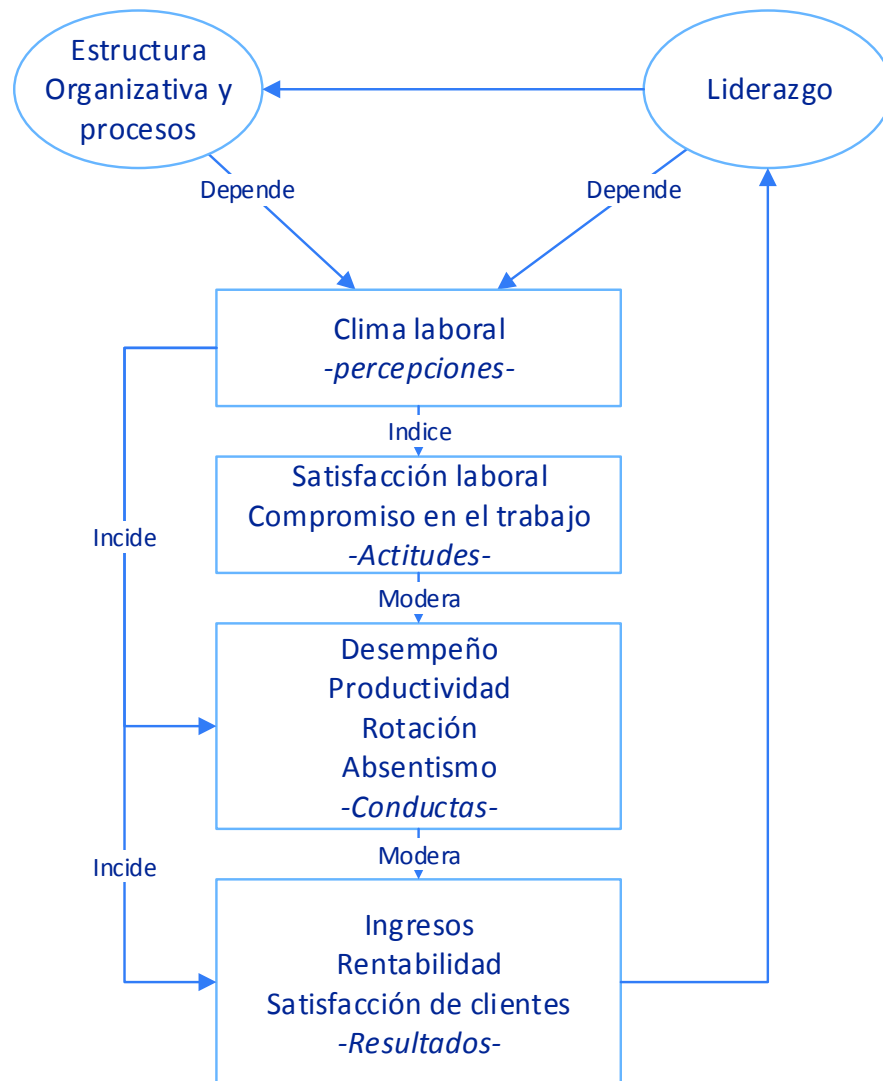


Figura 1. Representación del Clima laboral y sus relaciones con otros ámbitos empresariales

Fuente: (Bordas, Gestión estratégica del clima laboral, 2016, pág. 41)

Observando la figura se puede citar a Chiang, Martín y Nuñez (2010), quienes señalan que tanto el clima laboral como la satisfacción en el trabajo son aspectos relacionados con el bienestar de los trabajadores y por tanto, influyen en el rendimiento. De acuerdo con estos autores, las diversas investigaciones en el ámbito empresarial han mostrado evidencias que defienden la relevancia del clima organizacional en múltiples procesos y resultados en los trabajadores y las empresas, especialmente en “la motivación, la comunicación, el liderazgo, las relaciones interpersonales, la participación, el compromiso, el logro de metas, la satisfacción y el desempeño laboral” (Chiang, Martín, & Nuñez, 2010).

1.5.2.2 Factores del clima laboral

Para analizar los factores del clima laboral que tienen mayor impacto en el estrés laboral, se tomó en cuenta la división que realiza el Cuestionario de Clima Laboral de Corral y Pereña (2003). En este instrumento se ha considerado que en el clima laboral está caracterizado por dos grandes ejes, cada uno de los cuales abarca a cuatro dimensiones. Estas ocho dimensiones corresponden a los factores del clima laboral que se abordaron en este estudio:

Tabla 2.
Factores del clima laboral

Ejes	Factores	Descripción
Empresa	Organización	Opinión sobre el nivel organizativo, claridad de funciones, tareas y otros aspectos similares.
	Innovación	Capacidad de Innovación y adaptación de la organización
	Información	Nivel de información existente en la organización
	Condiciones	Condiciones materiales de trabajo y compensaciones económicas
Persona	Implicación	Grado de implicación de los trabajadores con la organización
	Autorrealización	Capacidad de desarrollo en la organización
	Relaciones	Grado de satisfacción en las relaciones personales
	Dirección	Grado de satisfacción respecto a los superiores y directivos

Fuente: (Corral & Jaime, 2003)

Estos factores están divididos en dos ejes, empresa y personas, los cuales toman como sustento a la red de gestión de Blake y Moutón (1964) citados en (Ayou, 2011; Hitt & De Lara, 2006), la cual considera que la gestión dentro de una organización puede registrarse como una matriz, donde un eje representa la variación que existe respecto a la preocupación por las

personas y el otro eje la preocupación por la producción. De manera similar los factores de clima laboral se agrupan en estos dos ejes.

En el eje de empresa se tienen cuatro factores que caracterizan a la forma en que funciona la organización y, por tanto, abarca aspectos que tienen impacto en el personal. La dimensión organización se relaciona con el nivel organizativo, con la manera en que se detallan con claridad los roles en la empresa, la influencia de la planificación operativa, el acceso a recursos, entre otros aspectos. La dimensión innovación refleja la manera en que la empresa puede adaptarse a las necesidades cambiantes del mercado y, por tanto, la forma en que esto incide en los trabajadores. Una empresa que promueve la innovación suele tener un entorno de trabajo dinámico que motiva a los trabajadores, por el contrario, entornos monótonos y poco innovadores pueden desanimar al personal. La dimensión información comprende el volumen de información que la entidad entrega al personal. Cuando el trabajador recibe pocos datos sobre sus funciones, o información que pueda apoyar su trabajo puede sentirse inconforme o incómodo, o inclusive, sentir mayor presión por cumplir su trabajo aumentando el riesgo de generar estrés. Por último, el cuarto factor, condiciones, que implican los factores físicos y económicos que condicionan el trabajo y que tienen un impacto directo en la satisfacción, por lo que cuando estos se presentan de forma negativa pueden provocar presión y tensión en el trabajador.

La dimensión persona se refiere a los aspectos propios del ámbito laboral que se relacionan en mayor medida con los aspectos personales del trabajador que se ven influenciados por la empresa. La dimensión implicación se refiere al grado de pertenencia que el personal siente respecto a la empresa, es decir, a su rol en el cumplimiento de los logros y objetivos empresariales. La dimensión autorrealización comprende el grado de percepción de los trabajadores respecto de si podrán o no desarrollarse profesionalmente en la organización. La dimensión relaciones se refiere al grado en que el trabajador se relaciona con otras personas pertenecientes a la organización. Por último,

la dimensión dirección, se relaciona con la calidad de la interacción que tiene lugar entre los líderes o jefes de la empresa y su personal.

1.5.2.3 Tipos de clima organizacional

Méndez, Suárez, Echeverri, Rico, y Ricardo (2016, pág. 110) identifican cuatro tipos de clima organizacional, dos enfocados en un sistema autoritario y otros dos en un sistema participativo:

Tabla 3.
Tipos de clima laboral

Autoritarismo Explotador	Autoritarismo Paternalista
<p>Jefes no tienen ni brindan confianza al personal.</p> <p>El personal actúa basado en represión, temor y amenazas.</p> <p>La comunicación empresarial es vertical descendente (instrucciones y directrices)</p>	<p>Ambiente de trabajo bien estructurado, estable y bajo control.</p> <p>Existe condescendencia con subordinados</p> <p>Mayoría de decisiones se toman en los altos cargos</p> <p>Ciertas decisiones eventuales se toman en los cargos inferiores</p> <p>Puede desencadenar fenómenos de desigualdad, generando desmotivación por falta de reconocimiento y participación</p>
Participativo consultivo	Participativo en grupo
<p>Clima basado en confianza y participación del personal.</p> <p>Existen oportunidades para el personal para participar en la toma de decisiones</p> <p>Administración basada en el logro de objetivos</p> <p>Ambiente dinámico y participativo</p> <p>Contribuye a un clima laboral satisfactorio</p> <p>Promueve un alto grado de compromiso</p> <p>Mejora la competitividad de la empresa</p>	<p>Basado en la confianza hacia el personal</p> <p>Procesos decisivos en diversos niveles de la organización</p> <p>Comunicación vertical y horizontal</p> <p>Alto sentido de participación</p> <p>Altos niveles de rendimiento</p> <p>Niveles positivos de interacción entre administradores, directores y personal</p> <p>Aporta al desarrollo de las actividades en ambientes de confianza y participación</p> <p>Alto grado de satisfacción en el personal</p>

Fuente: (Méndez, Suárez, Echeverri, Rico, & Ricardo, 2016, pág. 110)

1.5.3 Estrés Laboral

1.5.3.1 Conceptualización

El estrés es una condición del ser humano en la cual se ha visto sometido a una tensión por causa de diversos estresores, la cual ha provocado un desequilibrio en su sistema. Pérez, Avilés y Channa (2016, pág. 75) señalan que el estrés es la reacción de una persona ante un riesgo inminente o factores de riesgo. En el caso del estrés laboral este hace referencia a las reacciones físicas y psicológicas que se producen en el personal como resultado de distintos factores, necesidades, y características de su puesto de trabajo y de la organización. Para Pérez, Avilés y Channa (2016) la afectación que sufre un trabajador se rige por la manera en que el mismo percibe su contexto laboral.

El estrés es el resultado de la exposición del sujeto a diversos estresores, entendiéndose estos como factores que producen un desequilibrio en la persona. Giachero (2017, pág. 215) explica que el estrés se genera cuando se produce “un desajuste entre la persona, el puesto de trabajo y la propia organización”, ante lo cual debe considerarse que estos factores forman parte del clima laboral, por lo que cambios negativos en este provocarían el desajuste causante del estrés laboral.

Para Vrljicak (2015, pág. 51) el estrés puede tener múltiples orígenes, pero sus síntomas suelen ser los mismos, entre los que destacan dolores de cabeza, trastornos de la alimentación, alteraciones del sueño, depresión y ansiedad, entre otros. Al respecto Pérez, Avilés y Channa (2016, pág. 76) opinan que el estrés laboral afecta al trabajador en tres ámbitos, a nivel psicológico generando trastornos de conducta como depresión, desánimo, irritabilidad y otro; a nivel del comportamiento provocando conductas autodestructivas como consumo desmedido de alcohol y cigarrillos, e inclusive drogas en casos más severos; y en un nivel físico alterando la presión sanguínea entre otros problemas.

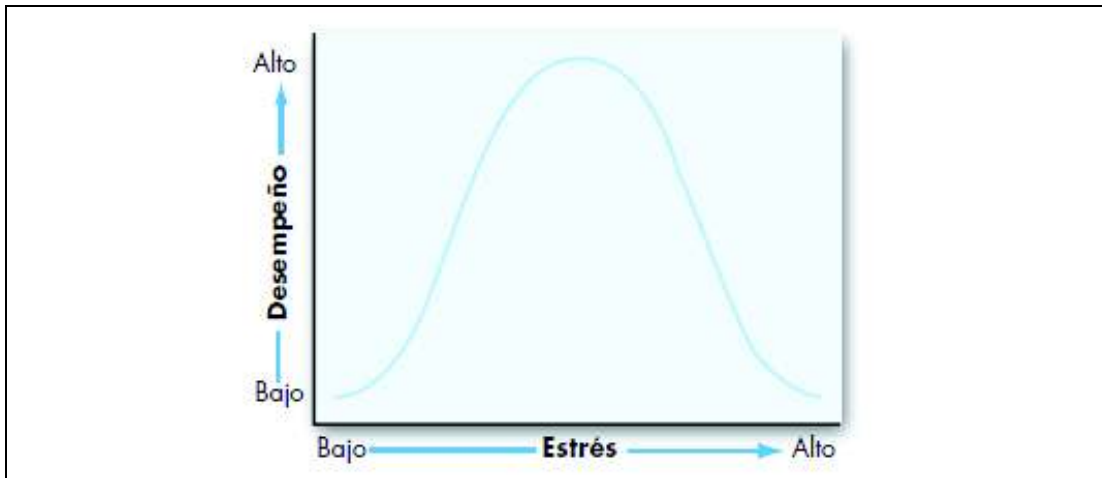
Giachero (2017) explica que el estrés no es necesariamente un factor negativo, pues es una respuesta de supervivencia del ser humano que lo lleva a estar alerta para evitar cualquier peligro, sin embargo, si la persona se mantiene en este estado de alerta o tensión, entonces ahí es cuando el estrés provoca problemas en la salud física y mental.

1.5.3.2 Evolución del estrés

La evolución del estrés se produce mediante diversas etapas pues para que se produzcan síntomas evidentes en el trabajador debe generarse, o una situación de estrés repentina y muy fuerte; o una situación de estrés aparentemente sostenible, pero mantenida a lo largo del tiempo. En el primer caso el desajuste o desequilibrio que se produce en el ser humano permite que el trabajador afronte de mejor manera dicha situación, la cual, al ser un evento aislado, y al terminar, permite que la situación vuelva a la normalidad en la psiquis del empleado; en cuanto al segundo caso, si el estrés se mantiene por largos períodos de tiempo el trabajador atravesará una etapa de aumento de su productividad para luego sucumbir ante los efectos negativos del estrés.

Al respecto Gutiérrez, Contreras e Ito (2003, pág. 45) sugieren que cuando el estrés provoca problemas en la salud mental, esto desbalancea al trabajador, lo que disminuye el desempeño laboral, sin embargo, Robbins y Judge (2004, pág. 643) opinan que existe una relación entre el estrés y el desempeño, la cual puede graficarse como una U invertida:

Figura 2. Evolución del desempeño y el estrés



Fuente: (Robbins & Judge, 2004)

La figura muestra en su eje vertical el desempeño y en el eje horizontal los niveles de estrés. Interpretando se entiende que, el punto óptimo para el desempeño se relaciona con un nivel de estrés medio o moderado, el cual puede ser soportado e impulsa en el trabajador una mayor eficiencia. Este estrés está considerado como un factor positivo y recibe el nombre de “eustrés”.

Cuando el estrés es demasiado bajo el trabajador no siente ninguna clase de presión por cumplir sus labores o los plazos impuestos, por lo que se toma el trabajo con mayor holgura, sin embargo, esto implica que su desempeño sea reducido. En este caso el estrés es nulo.

Cuando el estrés se eleva a niveles demasiado altos, o la persona se ve expuesta a factores de estrés por largos períodos de tiempo, los efectos del mismo producen un desgaste mental y físico que tiende a disminuir la capacidad de atención, la motivación y el interés en el trabajo, reduciendo su desempeño como mencionan Robbins y Judge (2004) “aún niveles moderados de estrés tienen una influencia negativa en el desempeño a largo plazo a medida que la intensidad persistente del estrés mina al individuo y agota sus recursos de energía”.

1.5.3.3 Estresores

Las causas del estrés son diversas pues varían de acuerdo con el ambiente que rodea a la persona, y según Del Hoyo (2013) estas causas o estresores se agrupan en tres tipos:

- Estresores de origen físico: causas provenientes del contexto tales como temperatura, iluminación, ventilación, ruido, higiene, ergonomía, espacios de trabajo, entre otros similares.
- Estresores de origen social: Causas generadas por las interacciones entre personas, como acoso, conflictos laborales, falta de apoyo, entre otras.
- Estresores de origen psicológico: Causas que se relacionan con aspectos emocionales como ansiedad, depresión, pensamientos negativos, entre otros.

Para Marreno y otros (2011) en el ámbito laboral los estresores suelen relacionarse con cuatro aspectos: Presión laboral, Apoyo social débil, Aspectos factores organizacionales y falta de realización personal.

La presión laboral se refiere a situaciones en las cuales el trabajador se ve presionado para poder cumplir con su actividad, ya sea por un aumento o variación constante en la dificultad de la tarea, en el tiempo que tiene para realizarla, más aún si este tiempo se reduce, en la utilización de recursos limitados para llevar a cabo su actividad, en una permanente supervisión y control por parte del superior, entre otros factores similares. Para Velasteguí (2014) a estos factores de presión laboral deben añadirse las dificultades emocionales y sociales que pueden producirse cuando el personal destina demasiado tiempo y esfuerzo a su trabajo.

Al hablar de apoyo social débil se refiere a situaciones en las que una o varias personas sienten que sus esfuerzos individuales son insuficientes y que no pueden contar con apoyo de otros, aun cuando sean parte de la misma organización o de los mismos equipos de trabajo. Esto puede darse

como resultado de conflictos interpersonales, por la propia naturaleza de la organización e inclusive del liderazgo. Para Gil (2001, pág. 3) todo trabajador necesita sentir apoyo, ya sea familiar o de amigos, pues esto ayuda a que sienta interés por lo que hace, caso contrario pueden suscitarse situaciones de afectación emocional.

Atalaya (1999) coincide con esto, y rescata que en el ámbito laboral el trabajo en equipo no tiene efectos solamente en una mayor productividad, sino que apoya de forma directa la confianza, la seguridad y la sensación de satisfacción en el trabajo para el personal. En entidades en las que no existe apoyo social Atalaya (1999) menciona que se producen altos niveles de rotación y ausentismo.

Para Pérez y Daza (1999) el apoyo que recibe el trabajador en la empresa puede venir también como un apoyo instrumental, informativo y evaluativo; en forma de material de referencia, o inclusive capacitación que le permita mejorar sus capacidades de trabajo, lo que el personal siente como preocupación o empatía por parte de la empresa y sus directivos.

En cuanto a estresores organizacionales, estos surgen cuando el personal siente que no tiene soporte por parte de la empresa, o que las condiciones en que realiza su trabajo no son las más adecuadas. Velasteguí (2014) se refiere a elementos como la distribución y volumen de trabajo, la calidad de los equipos, el nivel de interacción social, los recursos a los que tiene acceso el personal para hacer su trabajo, entre otros.

Por último, la falta de desarrollo profesional relacionada con las necesidades de autorrealización del trabajador. Para el personal es motivante aprender en el trabajo, ganar experiencia, y con esto lograr hacer una carrera en la empresa, mediante ascensos justificados por su desempeño y conocimientos. Por lo mismo, cuando el trabajador siente que no puede crecer personal o profesionalmente en la empresa, su motivación e interés se reducen, y sus aspiraciones apuntarán a ámbitos externos a la organización. Esta situación

crea conflictos emocionales y sociales que son uno de los desencadenantes del estrés en el trabajo.

1.5.3.4 Fases del estrés

Melgosa (1999) sugiere que el estrés crónico no se presenta de forma repentina, sino que atraviesa tres etapas identificables, las cuales tienen lugar antes de alcanzar su mayor impacto.

Tabla 4.
Fases del estrés

Fases	Descripción
Fase de alarma	<p>Se produce la primera alerta ante la exposición al agente estresor.</p> <p>Se producen las primeras reacciones fisiológicas como aumento en la capacidad de alerta, latidos, y, si la situación es muy grave, mayor presión sanguínea, sudoración, e inclusive nerviosismo.</p> <p>Si el sujeto logra resolver la situación se elimina el estresor y no se produce un caso de estrés.</p>
Fase de resistencia	<p>Si el sujeto no puede resolver la situación que causa el estrés se produce frustración, disminución de su energía y ánimos y una baja en el desempeño en el trabajo.</p> <p>Su concentración se enfoca en resolver el problema que genera el estrés descuidando otros aspectos</p> <p>El riesgo de fracasar aumenta lo que eleva aún más el nivel de estrés</p>
Fase de agotamiento	<p>Se producen síntomas físicos y emocionales como fatiga crónica o cansancio excesivo, ansiedad e irritabilidad</p> <p>Los cambios anímicos son evidentes y se tiene dificultad para disfrutar de otras actividades</p> <p>El sujeto percibe al problema como causa perdida lo que puede llevar a tener pensamientos negativos y cuadros de depresión</p>

Fuente: (Melgosa, 1999, pág. 23)

Estas fases pueden durar largos períodos en presentarse pues existen factores que las acelerarán o frenarán, tales como la resistencia física y mental de la persona, el apoyo o la falta de este por parte del círculo familiar y social, las condiciones externas e internas al trabajo según sean favorables o negativas, entre otros aspectos, sin embargo, puede observarse que muchos de estos elementos pueden, y se agrupan, bajo el ámbito global del clima laboral.

1.5.3.5 Clases de estrés

El estrés puede tener su origen en diversas causas y en múltiples contextos, lo que ha dificultado su clasificación de forma consensuada. Distintos autores lo han definido de acuerdo con su gravedad, con el ámbito o tema que lo genera, con el ambiente en que se produce, entre otros.

Para Azcárate (2007, pág. 3) el estrés puede clasificarse en tres tipos:

- Estrés agudo: se produce cuando los eventos de estrés no duran más de tres meses. Generalmente se trata de eventos de alta intensidad donde el estrés se eleva de manera importante por poco tiempo. Cuando el evento estresor desaparece los niveles de estrés vuelven a la normalidad.
- Estrés crónico: en estos casos el estrés va aumentando poco a poco y los estresores generalmente son situaciones que inicialmente no provocaban este tipo de situación. Este tipo de estrés provoca alteraciones en el sistema que se mantienen por largo tiempo, afectando con mayor facilidad a la salud que en el estrés agudo. Según Azcárate (2007) sus efectos duran más de tres meses.
- Estrés de inicio demorado: en este caso se trata de estrés que se produce cerca de seis o más meses después de sufrir un evento postraumático.

Una clasificación similar la plantean Miller y Dell (2014):

- Estrés agudo: Estrés provocado en pequeñas dosis por eventos o exigencias eventuales. No dispone de tiempo suficiente para causar daños permanentes en la persona.
- Estrés agudo episódico: Se trata de eventos de estrés agudo que se disparan por distintos estresores, en este caso su duración es corta, pero al ser frecuente tiene impactos en la salud mental y emocional de la persona.
- Estrés Crónico: Estrés constante que produce un desgaste en el sujeto que lo sufre pues los estresores son factores cotidianos con los cuales se convive.

Por su parte Orlandini (2012) clasifica al estrés según el tema traumático que lo precede, señalando nueve tipos de estrés:

- El estrés amoroso y marital
- El estrés sexual
- El estrés familiar
- El estrés por duelo
- El estrés académico
- El estrés médico (por daños provocados por actos médicos)
- El estrés militar y de la guerra
- El estrés de la tortura, el encarcelamiento y los campos de concentración.

No obstante, esta clasificación del autor responde a una taxonomía utilizada para su análisis, siendo poco práctica para una evaluación, pues el ámbito o tema traumático a evaluarse requerirá de instrumentos diferentes en cada caso. A esto debe añadirse que Orlandini (2012) no toma en cuenta al estrés laboral, siendo el tipo de estrés que cobra relevancia en este estudio.

Sánchez (2016) menciona que el estrés puede clasificarse mediante la edad del sujeto pues esto incide en gran medida en el tipo de estrés que se

genera, por ejemplo, el estrés intrauterino en la vida fetal, el estrés en la primera infancia, el preescolar, el estrés de la pubertad, entre otros aspectos; sin embargo, para objetivos prácticos señala que es preferible clasificarse de acuerdo con su intensidad:

- Intenso
- Mayor/grave
- Mediano
- Ligero
- No vivido conscientemente

La clasificación utilizada en el Cuestionario de Estrés laboral de Villalobos (2005) maneja cinco rangos de intensidad: muy bajo, bajo, medio, alto y muy alto. Esta clasificación de estrés de acuerdo con su intensidad será la que se utilice en el procesamiento y análisis de los datos, siendo factible de correlacionar con los datos que se obtengan sobre el clima laboral.

1.6 MARCO CONTEXTUAL: SECTOR METALMECÁNICO

El sector metalmeccánico se enmarca dentro de las políticas económicas, debido a su notable incidencia e importancia para el país, motivo por el cual, el gobierno ecuatoriano se ha preocupado por fortalecer este sector, donde sus mayores avances se han evidenciado en el ámbito privado.

De acuerdo con datos de la revista Ekos (2015), menciona que:

El sector tiene un peso considerable dentro del total de la manufactura, de ahí que para 2014 se estimó una participación del 11,30%. Esto hace de la industria metalmeccánica la más importante dentro de la manufactura, luego de la agroindustria, que tiene una participación cercana al 36% del total sectorial. A su vez, la industria metalmeccánica representa cerca del 1,5% del PIB.

El sector metalmeccánico representa un importante aporte al PIB, contribuye con más del 33% del aporte sectorial; a lo cual se suma un crecimiento

impulsado por inversiones del sector y una mayor demanda del resto de sectores como es el caso de la construcción.

En el sector metalmecánico existe una gran variedad de empresas dedicadas a la fabricación de cilindros de gas licuado de petróleo para uso doméstico, en las que es frecuente una carga de trabajo elevada. El estudio pretende identificar la existencia de condiciones poco satisfactorias dentro del clima laboral que pueden afectar el bienestar del personal provocando estrés, ante las cuales se establecer medidas correctivas y preventivas.

Según personal de TECNOESA (2018) en promedio, cada trabajador aporta en la elaboración de 250 cilindros al mes, es decir, que una planta de 40 trabajadores puede significar una producción de 10000 cilindros, e involucra actividades como recepción de bobinas y almacenamiento, líneas de corte, conformado mecánico, soldadura, tratamiento térmico, pruebas y acabados y certificación de cilindros. Un aspecto común en este tipo de empresas, es que una gran mayoría de los trabajadores son veteranos, con entre 20 y 25 años de labor, lo que les ha dotado de gran experiencia y habilidad para su labor, pero que, a su vez, los ha expuesto a una carga de trabajo constante que puede dar como resultado niveles elevados de estrés laboral.

Implica un reto para los niveles gerenciales cuando se pretenden realizar cambios organizacionales destinados a mejorar la productividad y calidad de la organización al ser frecuente que el personal que lleva ejerciendo su labor en las empresas por muchos años, no desee cambiar, evidenciándose una fuerte resistencia al cambio, motivo por el cual, el individuo no se ha integrado ni realiza esfuerzos por hacerlo, tampoco se empodera de dichos cambios, lo que se estima, es un factor que afecta el clima laboral empresarial.

A esto debe sumarse la fricción que se genera entre la organización y los trabajadores, por las diferencias entre intereses sindicales y empresariales. Para las empresas del sector metalmecánico es importante contar con

personal experimentado, y para los trabajadores es relevante conservar sus plazas de empleo. Ante esta situación se considera importante mejorar la manera en que se está relacionando la organización, ante lo cual toma relevancia los factores que puedan estar afectando con mayor énfasis al clima organizacional y que, por ende, pueden haber elevado los niveles de estrés en el personal.

CAPÍTULO II

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

Desde una postura metodológica se adoptaron dos modelos de evaluación, el primero, para evaluar el clima organizacional, se acoge al cuestionario de clima laboral CLA, mediante el cual se evalúa el clima laboral a partir de dos ejes (empresa y persona) y ocho dimensiones o factores de clima laboral; el segundo modelo corresponde al método de evaluación del estrés laboral, extraído de la Batería de Instrumentos para la evaluación de factores de Riesgo Psicosocial de Gloria Villalobos, y utilizado por el Ministerio de la Protección Social de Colombia (2010). La batería de Villalobos consta de varios cuestionarios, pero se utilizará únicamente el formato referente a evaluación de estrés laboral.

2.1 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

- Recopilar información para describir el clima laboral que se presenta en la empresa productora de cilindros de gas licuado de petróleo TECNOESA.
- Identificar los factores de clima laboral para analizar si su estado es positivo o negativo.
- Obtener datos para establecer el estado de gravedad del estrés laboral de los trabajadores y su relación con factores del clima laboral.

2.2 ENFOQUE DE INVESTIGACIÓN

El enfoque del estudio fue cuantitativo ya que se aplicaron cuestionarios para la medición del clima laboral y del estrés laboral, que son susceptibles a cuantificar dentro de rangos o escalas, acorde con la manera en que ambas variables se están presentando. Mediante estos datos se pueden realizar cálculos estadísticos de frecuencias y correlaciones, que permitan determinar el grado de asociación entre ambos aspectos. La cuantificación viene dada

debido a que ambos cuestionarios permiten convertir los resultados obtenidos en un puntaje que va de 0 a 100, lo que permite evidenciar el rango de gravedad del estrés laboral y de calidad del clima organizacional.

2.3 TIPO DE INVESTIGACIÓN

Dentro de los tipos de investigación se mencionan la investigación descriptiva y correlacional. El estudio descriptivo comprende la descripción de todos los aspectos relacionados con las variables investigadas, en este caso, se aplicará en la caracterización de los factores de clima laboral, como también en el análisis del estrés laboral.

Mediante un análisis correlacional se pretenderá dar una respuesta a los fenómenos investigados, se pretende responder qué factores propios del clima laboral están incidiendo en los niveles de estrés del personal del sector metalmecánico de la empresa TECNOESA dedicada a la fabricación y comercialización de cilindros de uso doméstico.

Se hace uso tanto de fuentes primarias como secundarias que son para el desarrollo de la presente investigación,

Fuentes Primarias: Este tipo de información se recopila mediante la implementación de un cuestionario de clima laboral y un cuestionario de estrés laboral. Se trata de fuentes primarias debido a que la información se obtiene sin intermediarios, directamente de los sujetos de estudio.

Fuentes secundarias: Todo el material disponible para efectos de investigación y que generen aporte alguno en beneficio de los trabajadores del sector metalmecánico, objeto de estudio. En este ámbito se utilizó información como registros de la empresa y bibliografía en temas relacionados con clima laboral y estrés laboral.

2.4 TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Entre las técnicas de recolección de datos que se utilizarán, se escogió la encuesta.

Como instrumentos correspondientes a la técnica de la encuesta, se ha considerado necesario el manejo de un cuestionario para la evaluación del clima laboral, y otro instrumento que permita evaluar el nivel de estrés laboral.

Tabla 5.
Técnicas e instrumentos

Técnica	Instrumento	Variables a evaluar
Encuesta	Cuestionario CLA de clima laboral	Factores de Clima laboral
Encuesta	Cuestionario para la evaluación del estrés laboral de la Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial de Gloria Villalobos	Síntomas del Estrés Laboral

- Cuestionario CLA de clima laboral

El cuestionario de evaluación del clima laboral consta de 93 preguntas, las cuales hacen referencia a ocho factores: Organización, Innovación, Información, Condiciones, Implicación, Autorrealización, Relaciones y Dirección. Originalmente el cuestionario constaba de tres alternativas de respuesta: SI, ¿? Y NO (El cuestionario mantiene la opción “¿?” como alternativa de respuesta cuando el encuestado no sabe si responder negativa o positivamente). Para este estudio, y por recomendación de representantes de la empresa, se acogió una escala de Likert de cinco niveles, los cuales son: 5 Totalmente de acuerdo, 4 De acuerdo, 3 Ni de acuerdo ni en desacuerdo, 2 En desacuerdo, 1 Totalmente en desacuerdo.

Los instrumentos fueron validados por sus autores mediante el Alpha de Crombach que es un indicador que expresa el nivel de confianza de un cuestionario. El cuestionario de Clima Laboral tiene un Alpha de Crombach de 0,96. En el anexo 5 se adjunta la sección del manual del cuestionario de Clima Laboral en que se presenta el coeficiente de Crombach.

Luego de aplicar la encuesta se realiza una sumatoria de los puntos obtenidos en las preguntas relacionadas con cada factor para tener una medición de cada uno. También se realiza una medición general para obtener los resultados de clima laboral.

- Cuestionario para la evaluación del estrés laboral de la Batería de instrumentos de Gloria Villalobos

Este cuestionario se compone de 31 preguntas, las cuales se responden de acuerdo con una escala de Likert de cuatro niveles: 4. Siempre, 3. Casi siempre, 2. A veces y 1. Nunca. En este caso las preguntas se relacionan con cuatro tipos de sintomatología: Síntomas fisiológicos, Síntomas de comportamiento social, Síntomas intelectuales y laborales, y Síntomas psicoemocionales. Los resultados se suman y se comparan con las escalas definidas en el manual del cuestionario para determinar el rango en que se encuentra cada medición.

El cuestionario de estrés laboral obtuvo un Alpha de Crombach de 0,889, siendo cercano a 1 y por ende teniendo un alto grado de confiabilidad, calculado por la autora a partir de un estudio a 4521 trabajadores en Colombia. El extracto del manual del cuestionario, en el que se presenta la validez, se adjunta como Anexo 5.

2.5 MUESTRA

Si bien el estudio pretende hacer referencia a los trabajadores del sector metalmeccánico dedicado a la fabricación y comercialización de cilindros de

uso doméstico, se manejará el personal de la empresa TECNOESA como caso de estudio, en la cual trabajan 47 personas en el área operativa.

En este caso se trabajará con toda la población, siendo innecesario establecer un muestreo, pues existe posibilidad de realizar el estudio a toda la población. Por este motivo no se aplicó una fórmula de muestreo.

Adicionalmente debe mencionarse que, al requerirse recopilar información de carácter sensible, en cuanto a datos sobre la opinión de los trabajadores respecto de la empresa, se realizarán las encuestas de forma anónima explicando a los encuestados que el estudio es de carácter académico y que los datos no se relacionarán con ningún trabajador de forma individual, sino que se estudiarán de forma general. Solamente el investigador tendrá un registro de los trabajadores y un código asignado a cada uno.

2.6 PROCEDIMIENTOS PARA LA OBTENCIÓN Y ANÁLISIS DE INFORMACIÓN

Para la recopilación de la información, y su posterior procesamiento, se llevó a cabo lo siguiente:

- 1) Realización de solicitud de acceso a información y realización del estudio de campo a la empresa.
- 2) Validación y corrección de instrumentos: La validación se la realizó mediante la revisión de la gerencia de la organización, a más de la validación realizada por los autores de cada instrumento.

La reunión se realizó con el gerente de planta, supervisor de producción y recursos humanos. En la reunión se llegó a establecer que los cuestionarios deben estar en escala de Likert para una mejor tabulación de datos y análisis cuantitativo. El instrumento de Clima laboral utiliza tres alternativas SI, ¿? Y NO, sin embargo, en búsqueda de una

respuesta más acertada se utilizó una escala de Likert de cinco niveles: 5 Totalmente de acuerdo, 4 De acuerdo, 3 Ni de acuerdo ni en desacuerdo, 2 En desacuerdo y 1 Totalmente en desacuerdo.

Se hizo una prueba piloto con el personal (5 operativos) en donde se estableció que ciertas preguntas no eran entendibles para el personal, por lo que se tuvo que realizar la modificación para una mejor comprensión del personal ya que el cuestionario original correspondía a España. Los ítems cambiados se presentan en la siguiente tabla:

Tabla 6.
Cambios realizados en el instrumento de evaluación de Clima Laboral

Pregunta	Ítem original	Ítem cambiado
2	La organización reconoce y premia los esfuerzos realizados	La empresa reconoce y premia mi esfuerzo
3	En general te sientes tratado como si fuera un número	A veces me siento tratado como si fuera un número
6	La promoción suele estar ligada a la antigüedad y al servilismo	Para subir de puesto se necesita tener muchos años en la empresa y caerle bien a los superiores
8	Cuando se necesita echar una mano, es fácil encontrar voluntarios	Cuando se necesita ayuda, es fácil encontrar voluntarios
9	Dispongo del mobiliario y equipos adecuados para desarrollar mi función	Dispongo de los equipos y herramientas para desarrollar mi trabajo
10	Con frecuencia se toman decisiones sin tener en cuenta las consecuencias que pueden tener sobre el trabajo en curso	Con frecuencia los jefes toman decisiones sin tener en cuenta lo que opinan los operarios
11	Los jefes fomentan la formación de sus subordinados	Los jefes impulsan al personal a capacitarse o aprender
12	Es difícil tener oportunidades de formación	Es difícil tener oportunidades para aprender en la empresa
14	Es muy difícil saber dónde encontrar las informaciones	Es muy difícil saber dónde encontrar la información necesaria sobre el trabajo si así se necesitara
18	En mi servicio cada uno va a la suya	En mi trabajo cada uno se preocupa solo por sí mismo
20	Estamos apegados a muchas tradiciones rígidas y anticuadas	En la empresa se cumplen tradiciones antiguas y rígidas
21	Los salarios en mi organización son más bajos que en otras entidades similares	Los sueldos en mi organización son más bajos que en otras empresas similares
27	Los jefes suelen ser intransigentes ante pequeños errores	Los jefes no perdonan pequeños errores
36	Con tal de progresar, las personas se ponen zancadillas unas a otras	Con tal de subir de puesto, las personas se critican o portan mal unas con otras

37	La información descendente consiste casi exclusivamente en dar órdenes	La información que viene de los jefes consiste casi exclusivamente en dar órdenes
72	La información más rápida y fiable es "radio macuto"	La información más rápida y fiable son los chismes o rumores

Con estas modificaciones se procedió a validar los cuestionarios de clima laboral y estrés mediante un acta de validación, la cual se adjunta como Anexo 4.

- 3) Ejecución de las encuestas: Se coordinó con la gerencia de la empresa para llevar a cabo las encuestas a los operarios que laboran directamente en el proceso de producción de los cilindros de gas. Se señaló un día para llevar a cabo las encuestas y se hizo pasar a una sala designada a grupos de cinco en cinco trabajadores, hasta completar las encuestas al total de la población. Durante la realización de las encuestas se apoyó al personal dando una explicación sobre preguntas que no fueran claras.
- 4) Revisión de cuestionarios: La revisión de los cuestionarios realizados se la efectuó revisando que todas las preguntas hayan sido respondidas, que las encuestas no se invalidaron señalando más de una alternativa o mediante tachones.
- 5) Realización de encuestas adicionales en caso de encontrarse cuestionarios inválidos. En el caso de cuestionarios que no pasaron la revisión previa se volvieron a efectuar las encuestas.
- 6) Tabulación de datos: los datos de cada encuesta se tabularon mediante el uso de Microsoft Excel. Cada columna representó una pregunta y cada fila un caso (es decir un encuestado). En la misma hoja de Excel se llenaron los datos de ambas encuestas lo que facilitaría contar con los resultados obtenidos de clima laboral y estrés laboral por cada empleado. Las tablas se exportaron a SPSS para el procesamiento de la información. En este programa se realizaron los

cálculos y se elaboraron las correlaciones respectivas y la conversión de datos según las instrucciones y los baremos de cada encuesta, los cuales se encuentran en los manuales de Corral y Jaime (2003) y Villalobos (2005). Como anexos 7 y 8 se adjunta la tabulación de los datos en Excel, donde se atribuyó un número entre 1 y 5 para las cinco opciones del cuestionario de Clima Laboral, y un número entre 1 y 4 para las cuatro alternativas del cuestionario de Estrés laboral.

- 7) Generación de tablas estadísticas: Mediante el uso de SPSS se elaboraron las tablas estadísticas de frecuencias y las tablas de contingencia.
- 8) Elaboración de gráficos estadísticos: Los gráficos se elaboraron en Microsoft Excel debido a que son más estéticos que los que se pueden obtener en SPSS.
- 9) Realización de cálculos estadísticos para la comprobación de hipótesis. Los cuales se obtuvieron en SPSS mediante la utilización correlaciones bivariadas, calculando el coeficiente de Pearson.

CAPÍTULO III: RESULTADOS Y DISCUSIÓN

La presentación de los resultados de investigación se la realizó dividiendo los datos en diversos apartados para facilitar la comprensión de los mismos. Se presenta inicialmente el resultado general de cada variable, clima laboral y estrés laboral, para luego presentar los resultados obtenidos en cada una de las dimensiones. Para Clima laboral estas dimensiones son personas y empresa, que a su vez agrupan a cuatro factores cada una. Posteriormente se presentan los resultados de estrés laboral segmentados según los tipos de síntomas. Para culminar el capítulo se realiza una discusión de resultados.

3.1 RESULTADOS

3.1.1 Datos generales de los encuestados

La distribución por sexo de los encuestados se presenta en la siguiente tabla:

Tabla 7.
Género

Género	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
Masculino	43	91,5	91,5	91,5
Femenino	4	8,5	8,5	100,0
Total	47	100,0	100,0	

Fuente: Investigación de campo

Se tuvo un 91,5% de encuestados de sexo masculino y un 8,5% de sexo femenino. En este sentido la población que labora en la fabricación de cilindros de gas licuado es, casi en su totalidad, de sexo masculino.

En cuanto a la edad la tabla siguiente muestra la distribución:

Tabla 8.
Edad

Edad	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	21 - 25 años	2	4,3	4,3
	26 - 30 años	11	23,4	27,7
	31 - 35 años	1	2,1	29,8
	36 - 40 años	3	6,4	36,2
	41 - 45 años	7	14,9	51,1
	46 - 50 años	7	14,9	66,0
	51 - 55 años	11	23,4	89,4
	56 - 60 años	2	4,3	93,6
	61+ años	3	6,4	100,0
Total		47	100,0	100,0

Fuente: Investigación de campo

La mayoría de los encuestados tienen entre 26 y 30 años y entre 51 y 55 años, con un 23,4% en cada caso, siguiendo el personal entre 41 y 45 años y entre 46 y 50 años, cada grupo con un 14,9%. El resto de grupos de edad tiene menos del 10%.

Tabla 9.
Años de trabajo en la empresa

Años de trabajo en la empresa	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	1 -3 años	12	25,5	25,5
	4 - 5 años	4	8,5	34,0
	6 - 10 años	3	6,4	40,4
	11 - 15 años	1	2,1	42,6
	16 - 20 años	2	4,3	46,8
	21 - 25 años	8	17,0	63,8
	26 - 30 años	15	31,9	95,7
	31+ años	2	4,3	100,0
Total		47	100,0	100,0

Fuente: Investigación de campo

En cuanto a la antigüedad del personal el 31,9% dice haber trabajado en la organización entre 26 y 30 años, un 25,5% se trata de personal relativamente nuevo pues menciona tener entre 1 y 3 años de trabajo en la empresa. El 8,5% tiene entre 4 y 5 años en la empresa. El resto del personal se distribuye en

grupos más pequeños que llevan en la empresa entre 11 y 20 años, y más de 31 años.

En la siguiente tabla se presentan los datos globales obtenidos en las preguntas de la encuesta de Clima Laboral.

Tabla 10.
Resultados globales de Clima laboral

Resultados globales de Clima laboral		Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
1.	Mi trabajo está claramente definido	27	13	1	6	0
2.	La empresa reconoce y premia mi esfuerzo	7	9	13	3	15
3.	A veces me siento tratado como si fuera un número	8	15	8	14	2
4.	Mi lugar de trabajo se ha quedado viejo e inadecuado	8	16	6	14	3
5.	La iniciativa en mi trabajo es casi nula	4	13	12	14	4
6.	Para subir de puesto se necesita tener muchos años en la empresa y caerle bien a los superiores	11	9	10	10	7
7.	El ambiente es bastante frío e impersonal	5	8	19	12	3
8.	Cuando se necesita ayuda, es fácil encontrar voluntarios	4	17	11	9	6
9.	Dispongo de los equipos y herramientas para desarrollar mi trabajo	14	17	5	11	0
10.	Con frecuencia los jefes toman decisiones sin tener en cuenta lo que opinan los operarios	13	19	3	12	0
11.	Los jefes impulsan al personal a capacitarse o aprender	4	13	11	7	12
12.	Es difícil tener oportunidades para aprender en la empresa	2	16	12	12	5
13.	Se valora positivamente que los empleados aporten nuevas ideas y sugerencias	5	16	19	7	0
14.	Es muy difícil saber dónde encontrar la información necesaria sobre el trabajo si así se necesitara	9	10	11	16	1
15.	En mi trabajo se estimula la aportación de ideas y sugerencias	3	17	8	9	10
16.	El trabajo se realiza eficazmente y cumpliendo los plazos establecidos	5	27	6	5	4
17.	Haber trabajado en mi organización es una buena referencia en mi currículum	29	18	0	0	0
18.	En mi trabajo cada uno se preocupa solo por sí mismo	12	24	7	3	1
19.	Mi trabajo me ha producido muchas satisfacciones personales	23	19	4	1	0
20.	En la empresa se cumplen tradiciones antiguas y rígidas	3	15	10	15	4
21.	Los sueldos en mi organización son más bajos que en otras empresas similares	5	6	28	5	3
22.	En general, se estimula la aportación de ideas nuevas	5	8	19	10	5
23.	Los jefes se aprovechan de su posición para actuar de forma dictatorial	5	12	7	19	4
24.	Las personas se expresan libre y espontáneamente, sin temor	6	22	15	4	0
25.	En mi trabajo la norma es "Más vale lo malo conocido que lo bueno por conocer"	2	13	13	11	8
26.	Las condiciones materiales de trabajo son bastante buenas	8	18	8	8	5
27.	Los jefes no perdonan pequeños errores	1	10	16	9	11
28.	Solemos probar nuevas soluciones y métodos, aunque no siempre salgan bien	8	21	9	5	4

29.	Mi trabajo es rutinario y aburrido	4	6	14	17	6
30.	Se fomenta la formación como medio de abrir las mentes y facilitar los cambios	4	22	15	2	4
31.	Los jefes no se preocupan de los intereses de las personas	4	15	12	16	0
32.	La gente se esfuerza por ayudar a las nuevas personas que entran a trabajar	14	28	4	1	0
33.	A pesar de las dificultades, es difícil encontrar condiciones de trabajo mucho mejores en otro lugar	18	19	4	6	0
34.	Solemos recibir órdenes contradictorias de diferentes personas	4	6	10	21	6
35.	Los jefes evitan introducir cambios, aunque se vea que son necesarios	11	5	12	16	3
36.	Con tal de subir de puesto, las personas se critican o portan mal unas con otras	7	15	10	9	6
37.	La información que viene de los jefes consiste casi exclusivamente en dar órdenes	3	13	9	19	3
38.	En general, disponemos de los medios necesarios para hacer bien nuestro trabajo	10	17	11	6	3
39.	Los jefes suelen explicar los motivos de las decisiones e instrucciones	11	25	8	3	0
40.	Se fomenta que las relaciones entre departamentos sean buenas	13	19	13	2	0
41.	En mi departamento hay un ambiente muy tenso	4	6	15	13	9
42.	Suele ser fácil obtener informaciones precisas y fiables	6	22	9	10	0
43.	En general, me siento apoyado por mis jefes	9	18	13	7	0
44.	He aprendido mucho en mi puesto de trabajo	21	20	3	3	0
45.	Las informaciones disponibles son incompletas y llegan tarde	5	9	8	16	9
46.	Cuando tengo dudas en mi trabajo, suelo saber a quién debo consultar	14	24	8	1	0
47.	Mis objetivos y mi ritmo de trabajo se fijan sin mi participación	2	7	12	22	4
48.	Se estimula la cooperación y el trabajo en grupo como medio de facilitar el cambio	6	23	13	1	4
49.	Los objetivos de la organización y los resultados sólo los conocen los jefes	16	13	7	11	0
50.	Me siento implicado en el éxito de mi empresa u organización	21	19	5	2	0
51.	Los jefes se preocupan mucho más de sus intereses que de la marcha del trabajo	13	24	2	8	0
52.	Los métodos de trabajo son bastante anticuados	15	13	9	10	0
53.	La gente está esperando que llegue el final de la jornada para salir corriendo	12	8	8	19	0
54.	Sólo unos pocos tienen toda la información	11	13	8	11	4
55.	Los directivos gozan de ventajas y privilegios injustificados	6	10	16	12	3
56.	Los trabajos suelen estar bien planificados con antelación	3	15	13	16	0
57.	Los jefes suelen estar disponibles cuando se les necesita	7	18	12	10	0
58.	Intentamos apoyar y ayudar a las personas nuevas para que se integren	17	28	1	1	0
59.	Es posible progresar sin tener que cambiar de empresa u organización	11	26	7	3	0
60.	El trabajo está tan desorganizado que es necesario hacer esfuerzos excesivos para llevarlo a cabo	3	13	7	20	4
61.	Creo que mis superiores me echarían una mano si lo necesitase	10	27	6	4	0
62.	Disponemos de ventajas sociales bastante satisfactorias	14	22	11	0	0
63.	Se me deja bastante libertad para organizar mi trabajo, siempre que lo haga bien y a tiempo	15	14	11	6	1
64.	Los jefes suelen estar bien informados e informan a sus empleados	5	23	11	7	1
65.	Tengo claras mis funciones y mis límites de actuación	17	16	12	2	0
66.	Los departamentos tienen escaso conocimiento de lo que hacen otros departamentos	8	7	15	17	0
67.	Mi trabajo me permite tomar iniciativas	16	11	11	9	0
68.	Las remuneraciones se basan más en las relaciones personales que en los méritos y los resultados	4	9	14	16	4
69.	La burocracia y la pesadez de la organización perjudican el desarrollo de los trabajos	6	19	13	9	0
70.	En general, la gente trabaja con pocas ganas	3	3	16	20	5
71.	Cuando tengo algún problema en mi trabajo, suele haber personas dispuestas a ayudarme	5	20	14	5	3

72.	La información más rápida y fiable son los chismes o rumores	3	10	9	15	10
73.	En general se toman decisiones eficaces y con prontitud	0	7	15	20	5
74.	Mi organización tiene fama de ser poco dinámica	6	6	15	9	11
75.	Existen rivalidades personales muy fuertes	6	10	19	9	3
76.	Nuestros sistemas informáticos son antiguos y poco eficaces	4	6	20	14	3
77.	La información necesaria para el trabajo circula con fluidez	3	19	8	12	5
78.	Se suele consultar al personal antes de tomar decisiones que afectan a las personas	2	16	14	12	3
79.	Los empleados suelen esforzarse en su trabajo	4	25	14	2	2
80.	Se hacen muchos trabajos inútiles o innecesarios	3	6	2	30	6
81.	Mi organización es bastante dinámica y abierta	4	15	21	4	3
82.	Muchos creen que en su trabajo no se les trata como adultos	1	1	16	22	7
83.	Suelo tener toda la información que necesito para hacer bien mi trabajo	9	21	10	6	1
84.	Es fácil mantener conversaciones personales con compañeros y superiores	11	28	8	0	0
85.	En mi trabajo hago cosas bastante variadas e interesantes	12	17	10	7	1
86.	Me interesan más mis actividades de ocio que las que realizo en mi trabajo	0	5	16	21	5
87.	Es frecuente que se produzcan problemas por faltas de calidad	7	13	3	16	8
88.	Sabemos adaptarnos eficazmente a los cambios del entorno	6	17	16	4	4
89.	En general, los jefes están dispuestos a escuchar a sus subordinados	4	22	13	7	1
90.	La gente se despreocupa de los resultados generales de la organización	4	19	4	19	1
91.	Se hacen esfuerzos importantes para mejorar los niveles de información y comunicación	2	13	16	13	3
92.	Se estimula a las personas para que asuman riesgos razonables al intentar progresar	2	13	18	11	3
93.	Los jefes se ocupan más de que se respeten las apariencias que de alcanzar los objetivos	6	14	7	11	9

Fuente: Investigación de campo

La mayor parte de las respuestas se agruparon en la alternativa “de acuerdo” con el 32,3%; mientras que la respuesta menos frecuente fue “totalmente en desacuerdo” con un 6,7%. Al respecto cabe considerar que la opción “ni en desacuerdo ni de acuerdo” con el 22,8% representa las respuestas neutrales; lo que deja a más de las tres cuartas partes como respuestas concluyentes como afirmativas o negativas.

En la tabla siguiente se presentan los datos obtenidos en el cuestionario de estrés laboral.

Tabla 11.
Resultados globales de estrés laboral

Resultados globales de estrés laboral	Siempre	Casi siempre	A veces	Nunca
1. Dolores en el cuello y espalda o tensión muscular.	5	8	31	3
2. Problemas gastrointestinales, úlcera péptica, acidez, problemas digestivos o del colon.	2	13	23	9
3. Problemas respiratorios.	0	3	25	19
4. Dolor de cabeza.	1	5	25	16
5. Trastornos del sueño como somnolencia durante el día o desvelo en la noche.	0	11	28	8
6. Palpitaciones en el pecho o problemas cardíacos.	0	1	13	33
7. Cambios fuertes del apetito.	0	6	28	13
8. Problemas relacionados con la función de los órganos genitales (impotencia, frigidez).	1	1	8	37
9. Dificultad en las relaciones familiares.	1	8	28	10
10. Dificultad para permanecer quieto o dificultad para iniciar actividades.	0	9	27	11
11. Dificultad en las relaciones con otras personas.	1	4	19	23
12. Sensación de aislamiento y desinterés.	0	8	27	12
13. Sentimiento de sobrecarga de trabajo.	6	12	18	11
14. Dificultad para concentrarse, olvidos frecuentes.	0	5	27	15
15. Aumento en el número de accidentes de trabajo.	0	2	13	32
16. Sentimiento de frustración, de no haber hecho lo que se quería en la vida.	6	5	16	20
17. Cansancio, tedio o desgano.	3	11	23	10
18. Disminución del rendimiento en el trabajo o poca creatividad.	0	7	22	18
19. Deseo de no asistir al trabajo.	0	10	26	11
20. Bajo compromiso o poco interés con lo que se hace.	0	5	17	25
21. Dificultad para tomar decisiones.	0	3	23	21
22. Deseo de cambiar de empleo.	9	5	19	14
23. Sentimiento de soledad y miedo.	1	5	14	27
24. Sentimiento de irritabilidad, actitudes y pensamientos negativos.	0	7	27	13
25. Sentimiento de angustia, preocupación o tristeza.	1	8	24	14
26. Consumo de drogas para aliviar la tensión o los nervios.	0	0	16	31
27. Sentimientos de que "no vale nada", o "no sirve para nada".	0	3	7	37
28. Consumo de bebidas alcohólicas o café o cigarrillo.	0	5	27	15
29. Sentimiento de que está perdiendo la razón.	0	1	4	42
30. Comportamientos rígidos, obstinación o terquedad.	0	1	16	30
31. Sensación de no poder manejar los problemas de la vida.	0	0	19	28

Fuente: Investigación de campo

En la encuesta de estrés laboral la respuesta más frecuente fue “a veces” con un 43,9%, y la menos frecuente “siempre” con el 2,5%. En este caso debe tomarse en cuenta que los ítems de la encuesta se refieren a situaciones negativas, por lo que en la mayoría de casos estas solo se presentan ocasionalmente”.

3.1.2 Clima laboral

Los resultados de clima laboral se procesaron de acuerdo con las instrucciones del manual, dando como resultado una clasificación en cinco grados: emergencia, alerta, normal, saludable y excelente; desde un nivel negativo de clima laboral a uno positivo.

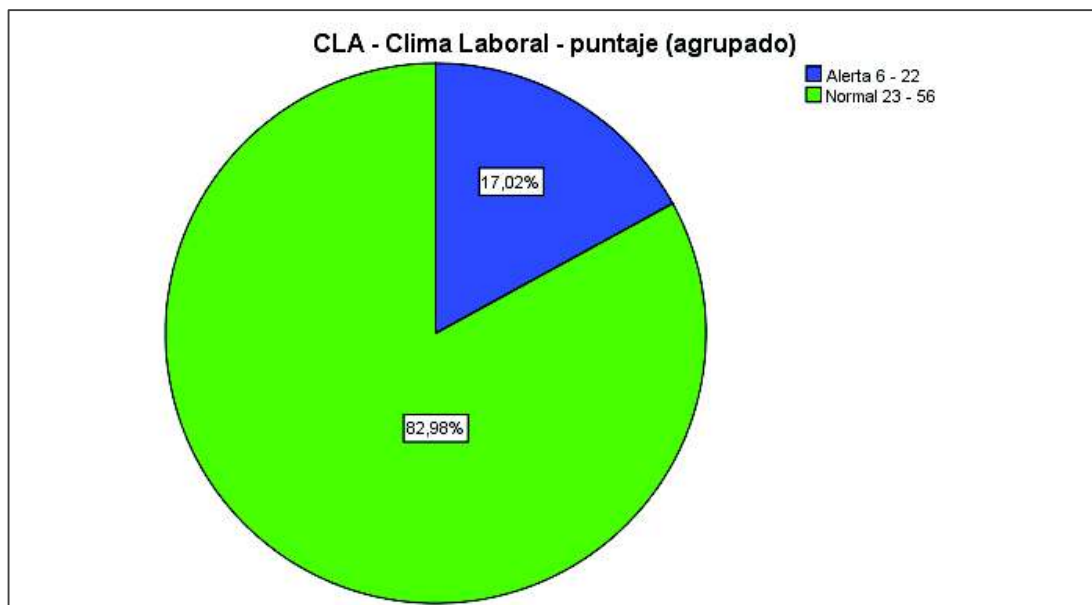
La calificación de clima laboral se encuentra entre 0 y 70, y la tabla 12 muestra los resultados obtenidos, los cuales puntúan entre 6 y 56, es decir entre las categorías alerta y normal.

Tabla 12.
CLA - Clima Laboral (agrupado)

CLA - Clima Laboral (agrupado)	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
Emergencia 0 - 5	0	0,0	0,0	0,0
Alerta 6 - 22	8	17,0	17,0	17,0
Normal 23 - 56	39	83,0	83,0	100,0
Saludable 57 - 65	0	0,0	0,0	100,0
Excelente 66 - 70	0	0,0	0,0	100,0
Total	47	100,0	100,0	

Fuente: Investigación de campo

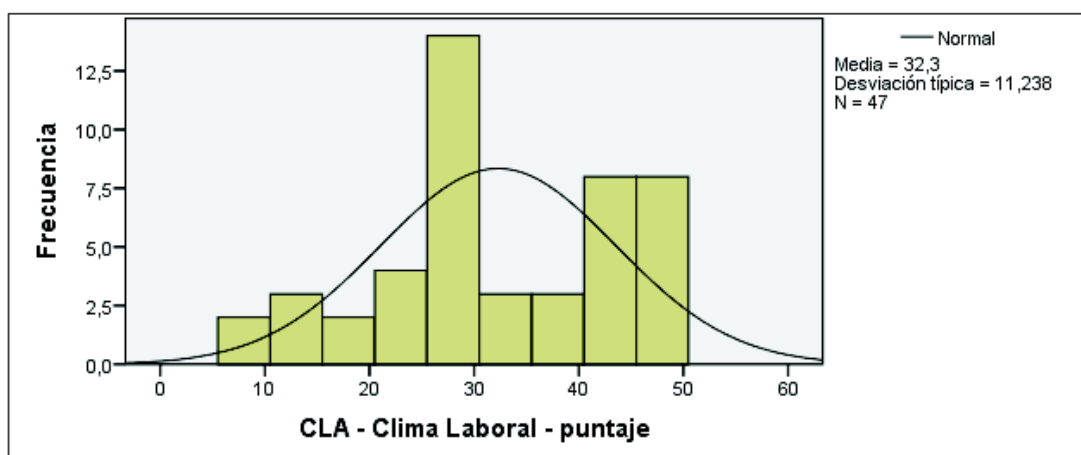
Figura 3. Clima laboral



Fuente: Investigación de campo

Como muestra la figura 3, la encuesta aplicada muestra que el 82,98% de trabajadores percibe al clima laboral como normal, mientras que un 17,02% entra en la categoría de “alerta”, que implica que las condiciones no son positivas y que el personal está percibiendo problemas, aunque estos se encuentran aún a tiempo de ser intervenidos.

Figura 4. Clima laboral – histograma por puntajes



Fuente: Investigación de campo

Como muestra el histograma de la figura 4, la puntuación obtenida en clima laboral fue de $32,3 \pm 11,24$; este resultado entra en la categoría de clima laboral normal, la dispersión muestra que los datos se alejan en 11 puntos de la media. Los datos se acercan más al nivel de alerta que al nivel de Clima laboras saludable.

3.1.2.1 Resultados de la dimensión “Persona”

En la evaluación de clima laboral utilizada se dividen a los ocho factores de evaluación en dos categorías, personas y empresa. En la categoría persona se tienen los factores: implicación, autorrealización, relaciones y dirección.

- Implicación

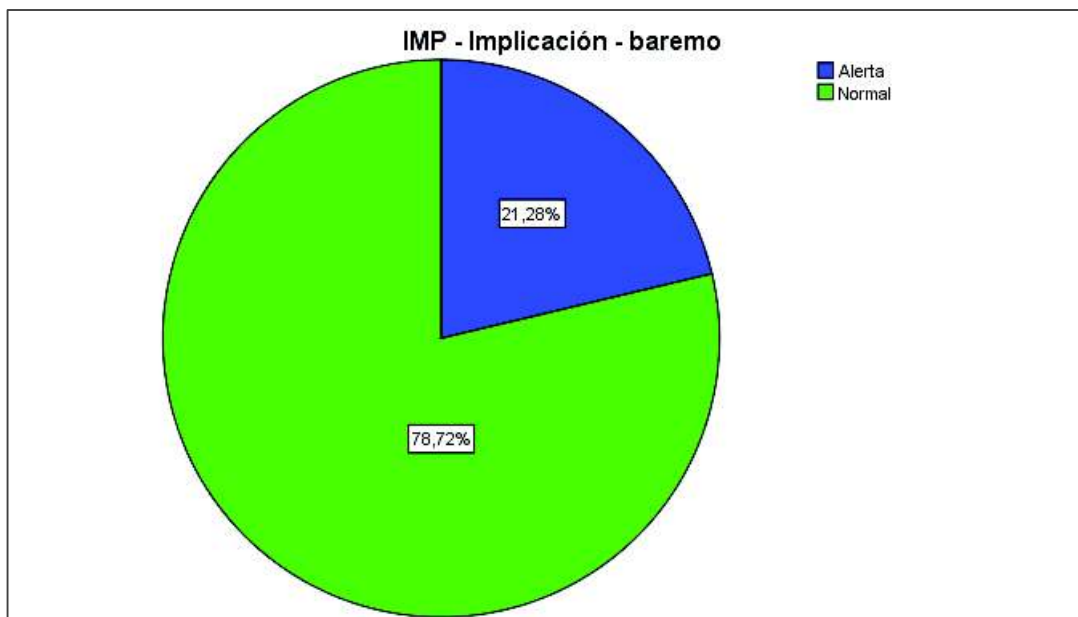
La implicación hace referencia a la manera en que el trabajador se siente respecto a su nivel de participación en la organización, a ser tomado en cuenta o consultado sobre las decisiones que lo afectarán, o a formar parte de los proyectos destinados al logro de objetivos.

Tabla 13.
Implicación

Implicación	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
Emergencia	0	0,0	0,0	0,0
Alerta	10	21,3	21,3	21,3
Normal	37	78,7	78,7	100,0
Saludable	0	0,0	0,0	100,0
Excelente	0	0,0	0,0	100,0
Total	47	100,0	100,0	

Fuente: Investigación de campo

Figura 5. Implicación



Fuente: Investigación de campo

Los resultados de la encuesta muestran en la tabla 13, que el 78,7% de los trabajadores perciben la implicación en un rango normal, mientras que la quinta parte, el 21,3%, presenta resultados que sugieren una fase de alerta.

- Autorrealización

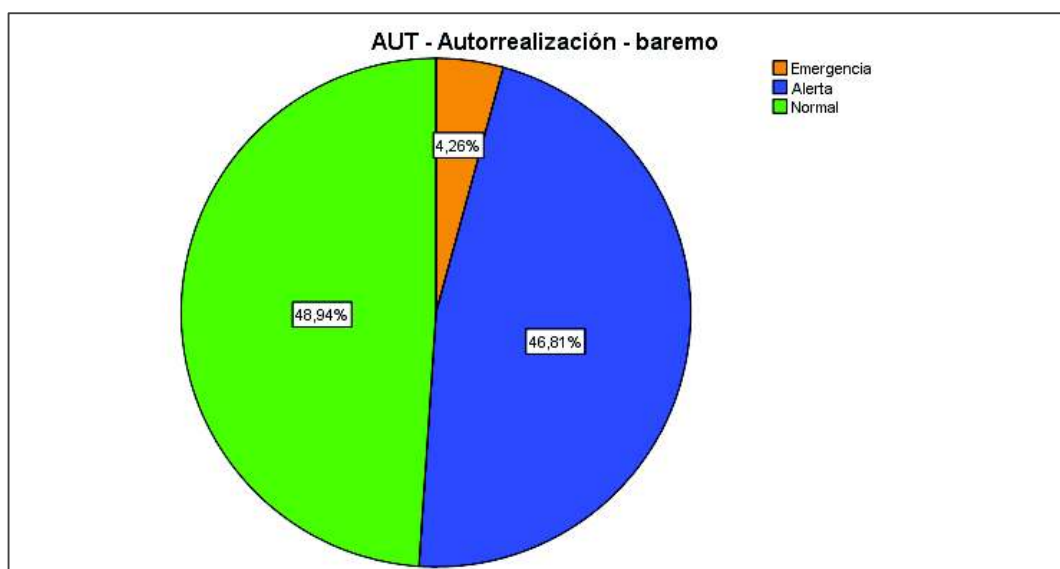
La autorrealización expresa la percepción de los trabajadores sobre el grado de oportunidad que tienen en la empresa para crecer profesionalmente, pero también el nivel en que sus intereses en este sentido chocan contra lo que sucede en su ambiente laboral, puesto que no todo trabajador busca desarrollarse o capacitarse, muchos prefieren mantener la comodidad del puesto que tienen y que dominan.

Tabla 14.
Autorrealización

Autorrealización		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Emergencia	2	4,3	4,3	4,3
	Alerta	22	46,8	46,8	51,1
	Normal	23	48,9	48,9	100,0
	Saludable	0	0,0	0,0	100,0
	Excelente	0	0,0	0,0	100,0
Total		47	100,0	100,0	

Fuente: Investigación de campo

Figura 6. Autorrealización



Fuente: Investigación de campo

Los resultados de autorrealización obtenidos muestran que los niveles de autorrealización en la empresa varían de emergencia a normal. El 4,3% del personal percibe la autorrealización como muy negativa, un 46,8% también percibe problemas en este ámbito, aunque no con tanta gravedad, mientras que para el 48,9% se encuentra en un estado normal, según se observa a continuación:

- Relaciones

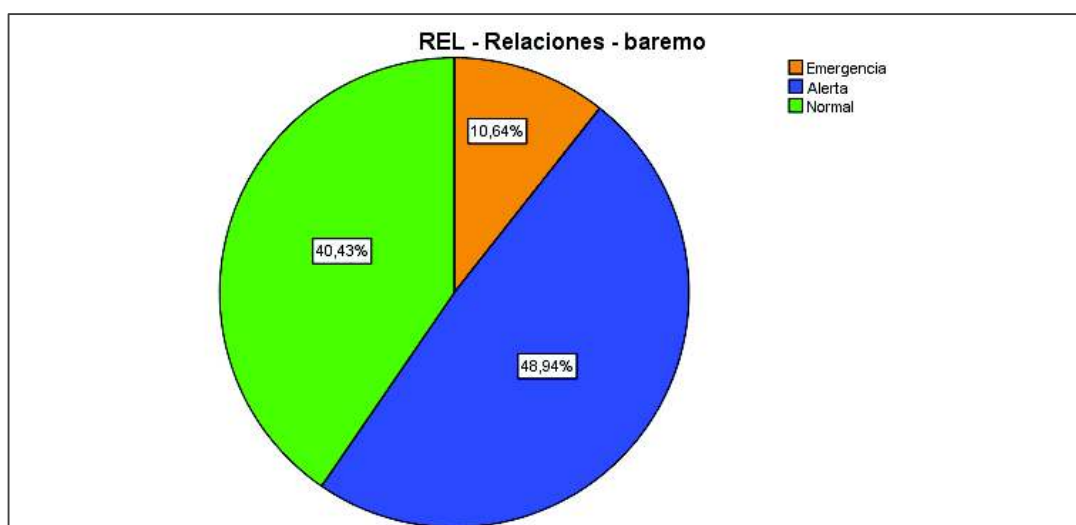
Este factor se refiere a la calidad de las relaciones entre los trabajadores de la organización, o entre estos y sus superiores.

Tabla 15.
Relaciones

Relaciones	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
Emergencia	5	10,6	10,6	10,6
Alerta	23	48,9	48,9	59,6
Normal	19	40,4	40,4	100,0
Saludable	0	0,0	0,0	100,0
Excelente	0	0,0	0,0	100,0
Total	47	100,0	100,0	

Fuente: Investigación de campo

Figura 7. Relaciones



Fuente: Investigación de campo

La investigación muestra que el 48,94% de los encuestados perciben las relaciones en estado de alerta, es decir que requieren mejorarse, mientras que el 40,43% opinan que están en un estado normal y el 10,64% en estado de alerta. En otras palabras, más de la mitad de los encuestados opina que las relaciones interpersonales en la organización no son satisfactorias, y para una décima parte son inclusive alarmantes, indicando que hay problemas en el trato, en la comunicación, y en el trabajo en equipo como principales elementos que mide el CLA (Cuestionario de Clima Laboral) en este factor.

- Dirección

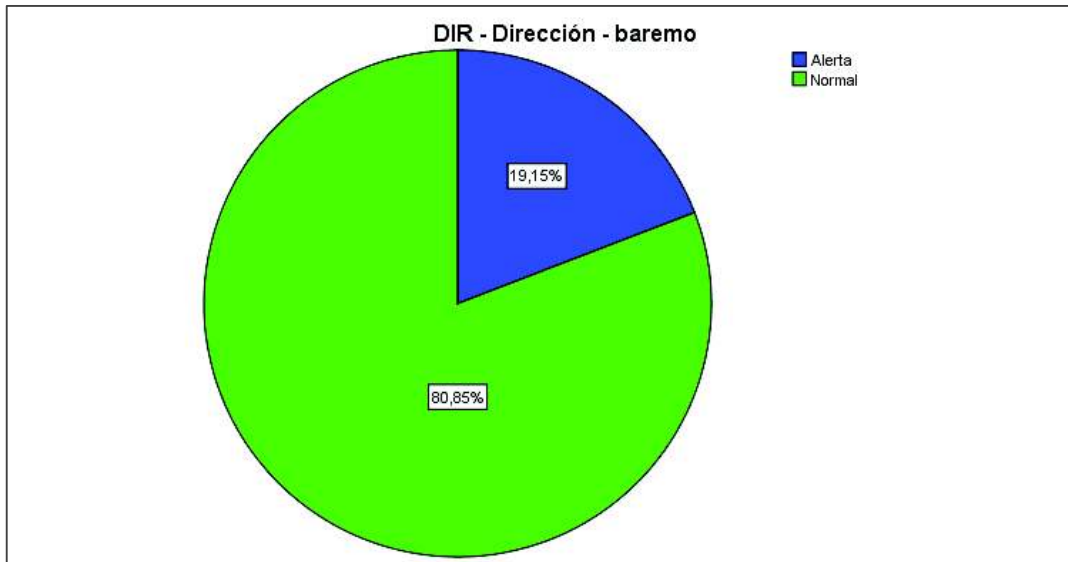
El factor dirección se relaciona con la calidad de liderazgo, los sistemas de gestión, las actitudes de los directivos, entre otros aspectos similares. El factor dirección está ubicado en la dimensión persona, aún a pesar de que se trata de un elemento no expresado o interiorizado por el trabajador como sí ocurre con implicación, relaciones y autorrealización; puesto que es el trabajador quien se ve afectado y percibe directamente el tipo de dirección o liderazgo de sus superiores. Un tipo de jefe burocrático, que no considera a sus trabajadores como talento humano sino como un recurso o número en nómina, puede provocar situaciones de tensión y desinterés en el ambiente laboral.

Tabla 16.
Dirección

Dirección		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Emergencia	0	0,0	0,0	100,0
	Alerta	9	19,1	19,1	19,1
	Normal	38	80,9	80,9	100,0
	Saludable	0	0,0	0,0	100,0
	Excelente	0	0,0	0,0	100,0
Total		47	100,0	100,0	

Fuente: Investigación de campo

Figura 8. Dirección



Fuente: Investigación de campo

Las encuestas muestran que el 80,85% de los encuestados perciben al tipo de dirección presente en la organización como un factor normal, mientras que un 19%, menos de la quinta parte, lo percibe en estado de alerta. Estos resultados sugieren que en general, el tipo de gestión aplicado es correcto, más no alcanza un rango saludable o excelente, y para un porcentaje menor de trabajadores el liderazgo es inadecuado lo que implica que uno o algunos de los funcionarios en cargos de jefatura, supervisión o gerencia necesitan mejorar su estilo de dirección.

3.1.2.2 Resultados de la dimensión “Empresa”

La dimensión empresa está dividida en cuatro factores: organización, innovación, información y condiciones.

- Organización

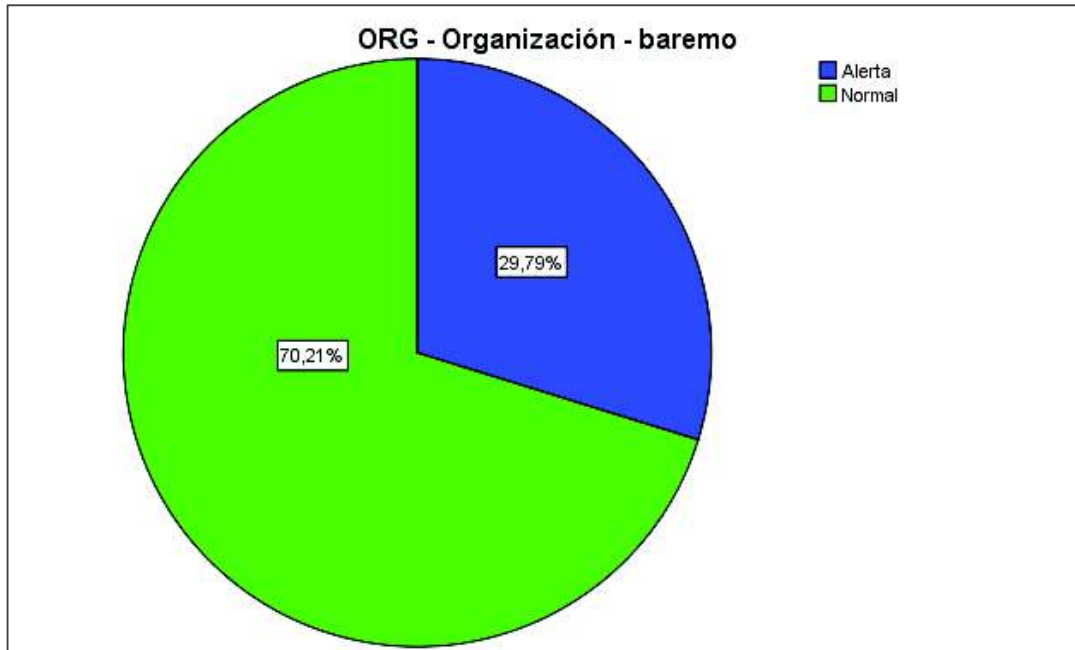
El factor organización se refiere a aspectos relacionados con la estructura y funcionamiento organizacional, referente a la claridad y coherencia en la distribución de funciones, en recursos y otros aspectos.

Tabla 17.
Organización

Organización	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
Emergencia	0	0,0	0,0	0,0
Alerta	14	29,8	29,8	29,8
Normal	33	70,2	70,2	100,0
Saludable	0	0,0	0,0	100,0
Excelente	0	0,0	0,0	100,0
Total	47	100,0	100,0	

Fuente: Investigación de campo

Figura 9. Organización



Fuente: Investigación de campo

EL 70,21% de los encuestados perciben a la organización en un estado normal, mientras que el 29,79% señala que se encuentran en un nivel de alerta. En general las tres cuartas partes reflejan una organización considerada como normal. Para la cuarta parte que indica una organización en alerta, sugiere que en su percepción existen problemas en el funcionamiento o acceso a recursos, no obstante, todo el personal encuestados pertenece al área de producción, aunque en dicha área existen

diversos equipos de trabajo, los resultados sugieren que uno o algunos de estos equipos están percibiendo problemas más graves que el resto de equipos en varios factores del clima laboral.

- Innovación

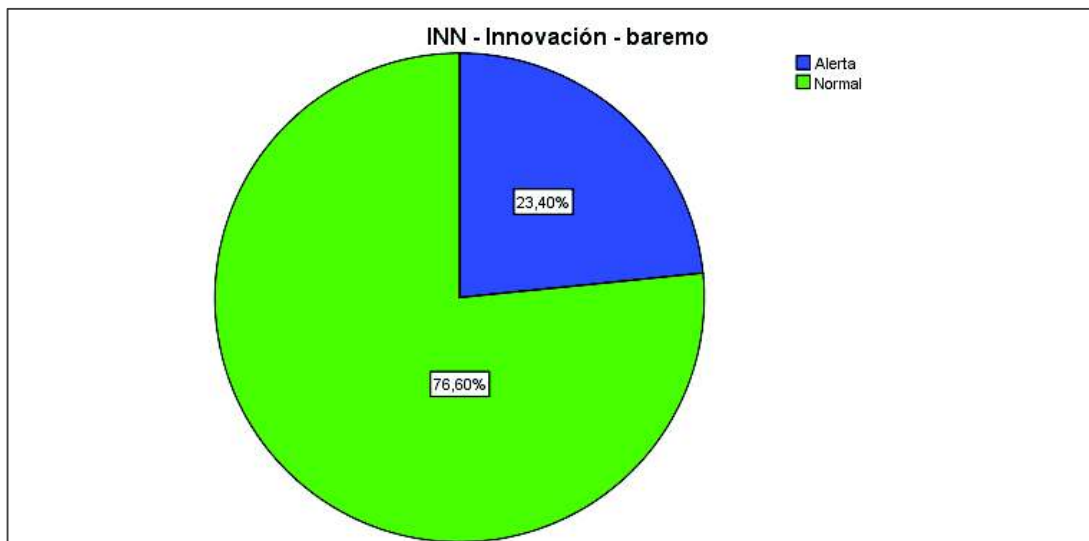
El factor innovación está presente en empresas que impulsan la innovación, la creatividad, la capacidad de adaptación y cambio hacia las necesidades del mercado y la propia empresa. La innovación implica que la organización puede superar problemas, mejorar o adaptarse, que acepta y experimenta con las sugerencias e ideas del personal, entre otros aspectos.

Tabla 18.
Innovación

Innovación	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
Emergencia	0	0,0	0,0	0,0
Alerta	11	23,4	23,4	23,4
Normal	36	76,6	76,6	100,0
Saludable	0	0,0	0,0	100,0
Excelente	0	0,0	0,0	100,0
Total	47	100,0	100,0	

Fuente: Investigación de campo

Figura 10. Innovación



Fuente: Investigación de campo

El 76,6% de los encuestados coincide en que la innovación se encuentra en la empresa en un estado normal, mientras que el 23,4% opina que está en estado de alerta. La naturaleza de la organización implica que el personal se concentre en las actividades de producción de una manera tradicional, pues es común que se considere a cualquier innovación como un costo y no como una inversión.

- Información

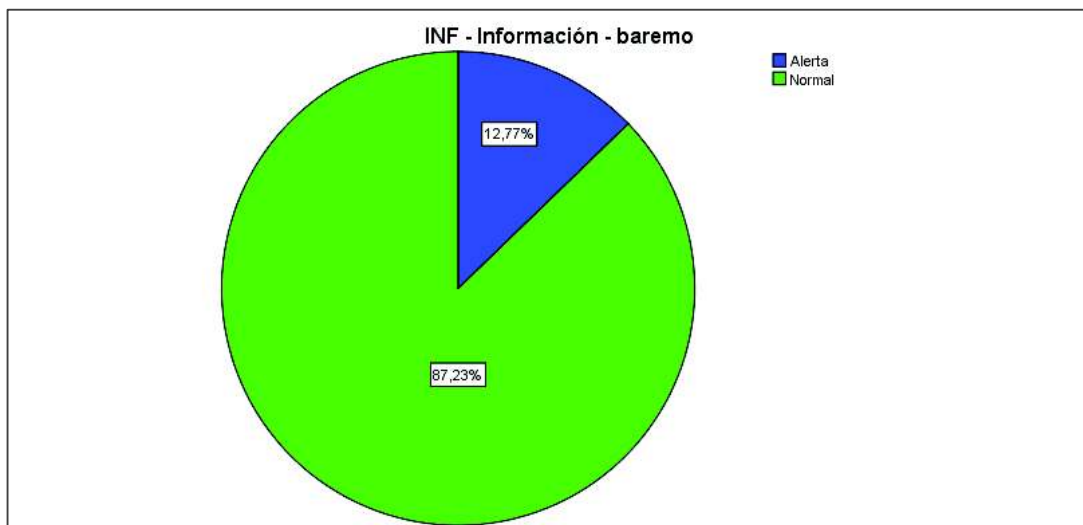
El factor información hace referencia al grado de acceso que tiene el personal a información necesaria para ejercer sus funciones. La información corresponde a datos adecuados, oportunos y suficientes que deben existir y ser difundidos en la organización.

Tabla 19.
Información

Información	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
Emergencia	0	0,0	0,0	0,0
Alerta	6	12,8	12,8	12,8
Normal	41	87,2	87,2	100,0
Saludable	0	0,0	0,0	100,0
Excelente	0	0,0	0,0	100,0
Total	47	100,0	100,0	

Fuente: Investigación de campo

Figura 11. Información



Fuente: Investigación de campo

El 87,23% de los encuestados opina que el nivel de información que se tiene en la organización es normal, mientras que para el 12,77% el nivel de información está en alerta. Cabe considerar que el trabajo realizado por los trabajadores en el área de producción no requiere de mayor información.

- Condiciones

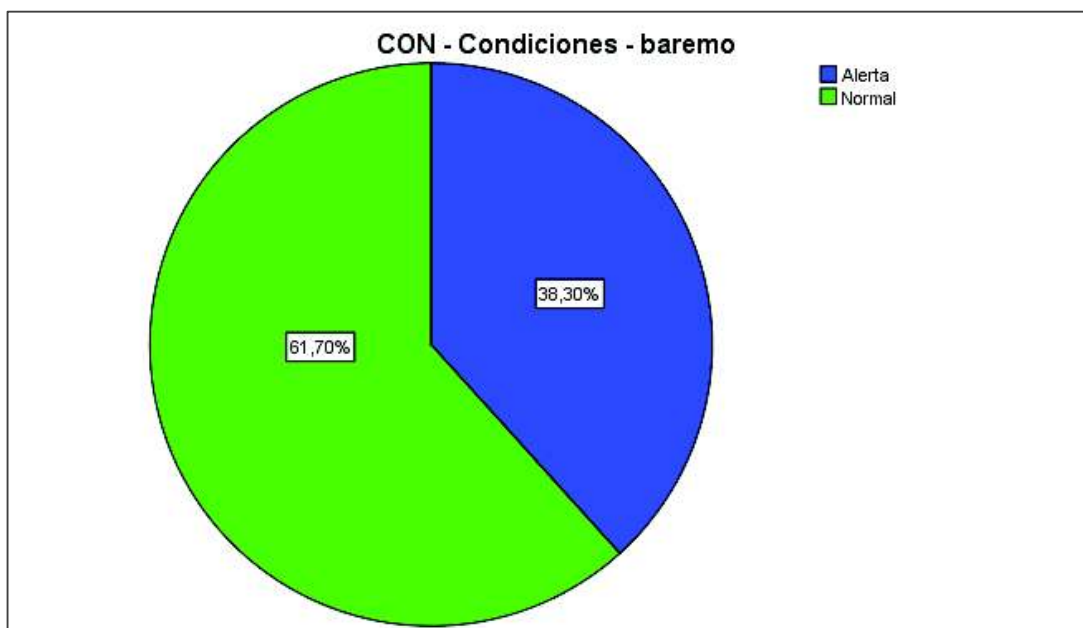
El factor condiciones hace referencia a las condiciones físicas y materiales que caracterizan el ambiente de trabajo, incluidas las compensaciones económicas.

Tabla 20.
Condiciones

Condiciones	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
Emergencia	0	0,0	0,0	0,0
Alerta	18	38,3	38,3	38,3
Normal	29	61,7	61,7	100,0
Saludable	0	0,0	0,0	100,0
Excelente	0	0,0	0,0	100,0
Total	47	100,0	100,0	

Fuente: Investigación de campo

Figura 12. Condiciones



Fuente: Investigación de campo

El 61.7% de los encuestados señalan que las condiciones de trabajo son normales, frente a un 38,3% que las califica en estado de alerta. Las condiciones de trabajo no alcanzan el grado de saludable o excelente, lo que implica que, si bien no exceden las expectativas o estándares, la mayor parte de los trabajadores consideran las condiciones como normales. Casi la tercera parte opina que podrían mejorarse estos aspectos.

3.1.3 Estrés laboral

Los niveles de estrés laboral obtenidos en la organización se midieron en cinco niveles: muy bajo, bajo, medio, alto y muy alto, no obstante, la segmentación de los mismos se elaboró a través de las escalas propuestas por Villalobos (2005), los cuales se segmentan en los siguientes valores:

- muy bajo 0,0 a 7,8;
- bajo a 7,9 a 12,6;
- medio de 12,7 a 17,7;
- alto de 17,8 a 25,0 y
- muy alto de 25,1 a 100.

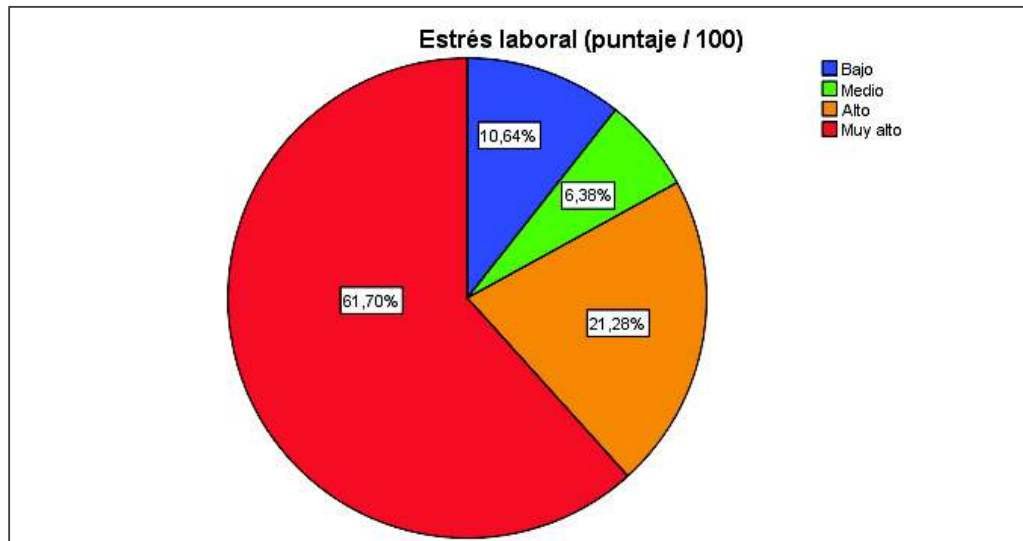
En las siguientes preguntas se presentan los resultados agrupados en las categorías señaladas:

Tabla 21.
Estrés laboral

Estrés laboral		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy bajo	0	0,0	0,0	0,0
	Bajo	5	10,6	10,6	10,6
	Medio	3	6,4	6,4	17,0
	Alto	10	21,3	21,3	38,3
	Muy alto	29	61,7	61,7	100,0
Total		47	100,0	100,0	

Fuente: Investigación de campo

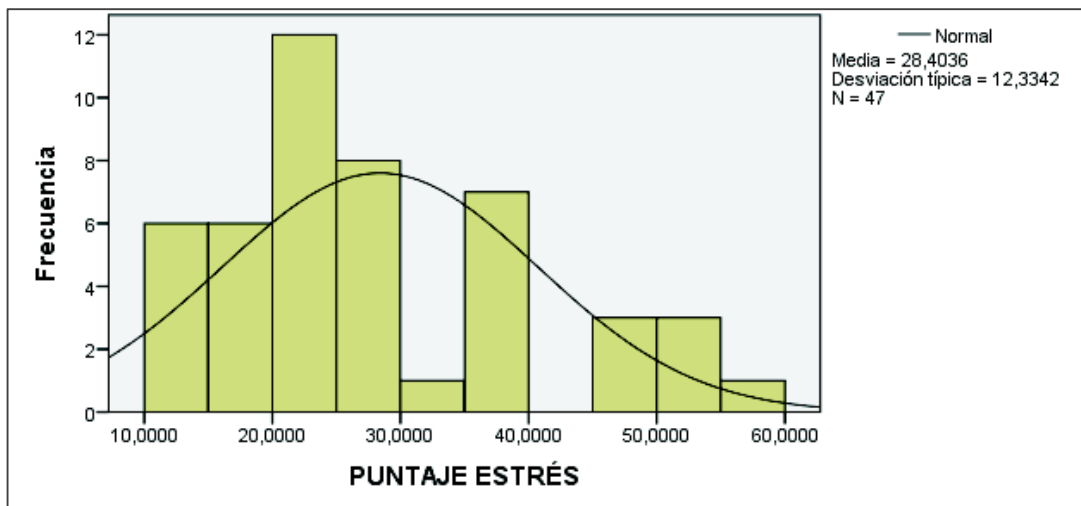
Figura 13. Estrés laboral



Fuente: Investigación de campo

El estrés laboral alcanzado en la organización se encuentra principalmente en un nivel alto con un 61,7%. El 21,28% se encuentra en un nivel alto de estrés, el 6,36% en un nivel medio y el 10,64% dice sentir un nivel bajo de estrés.

Figura 14. Estrés laboral - Histograma



Fuente: Investigación de campo

En cuanto a la media, se tiene un valor de 28,40 de estrés lo que lo ubica en el rango de estrés muy alto, con una desviación de 12,33.

3.1.3.1 Resultados por síntomas del estrés

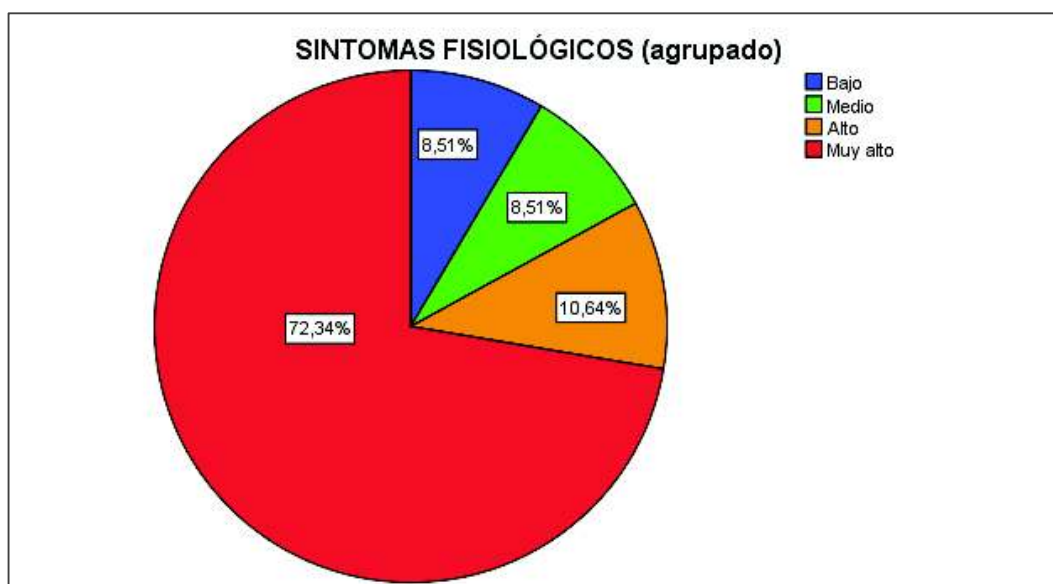
Al revisar los resultados del estrés, según las respuestas obtenidas en sus síntomas, aplicando los mismos baremos que para el estrés, se tiene lo siguiente:

Tabla 22.
Síntomas fisiológicos

Síntomas fisiológicos	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
Muy bajo	0	0,0	0,0	0,0
Bajo	4	8,5	8,5	8,5
Medio	4	8,5	8,5	17,0
Alto	5	10,6	10,6	27,7
Muy alto	34	72,3	72,3	100,0
Total	47	100,0	100,0	

Fuente: Investigación de campo

Figura 15. Síntomas fisiológicos



Fuente: Investigación de campo

Los síntomas fisiológicos se presentan, en el 72,34% de casos en un nivel muy alto, y el 10,64% en un nivel alto, el 8,51% en un grado medio, y otro 8,51% a un nivel bajo. Hay que considerar que el trabajo que realizan los

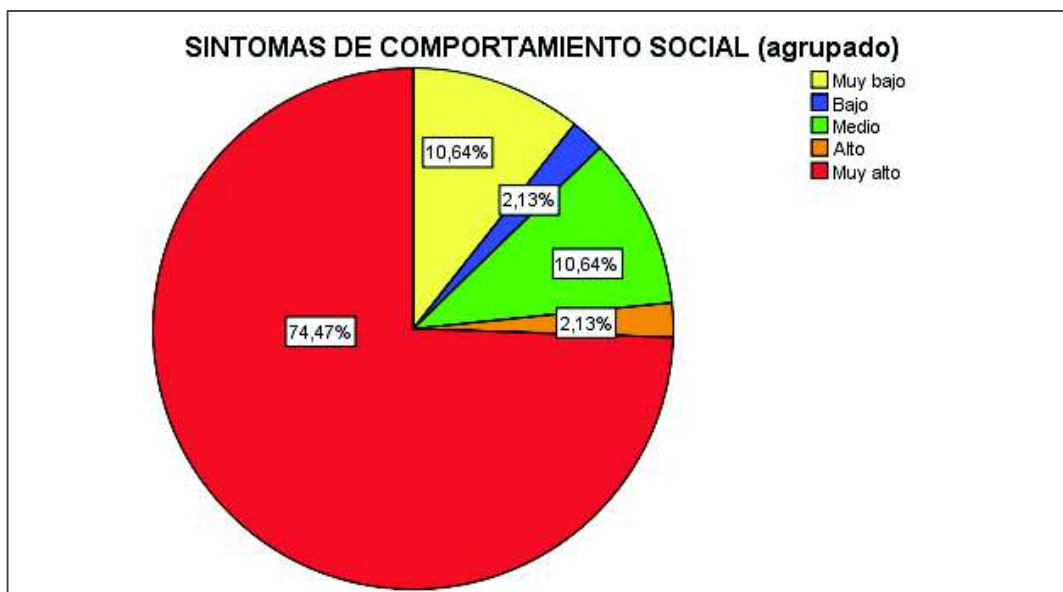
operarios de la producción de cilindros es netamente físico, por lo que están expuestos con mayor frecuencia a este tipo de riesgos.

Tabla 23.
Síntomas de comportamiento social

Síntomas de comportamiento social	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
Muy bajo	5	10,6	10,6	10,6
Bajo	1	2,1	2,1	12,8
Medio	5	10,6	10,6	23,4
Alto	1	2,1	2,1	25,5
Muy alto	35	74,5	74,5	100,0
Total	47	100,0	100,0	

Fuente: Investigación de campo

Figura 16. Síntomas de comportamiento social



Fuente: Investigación de campo

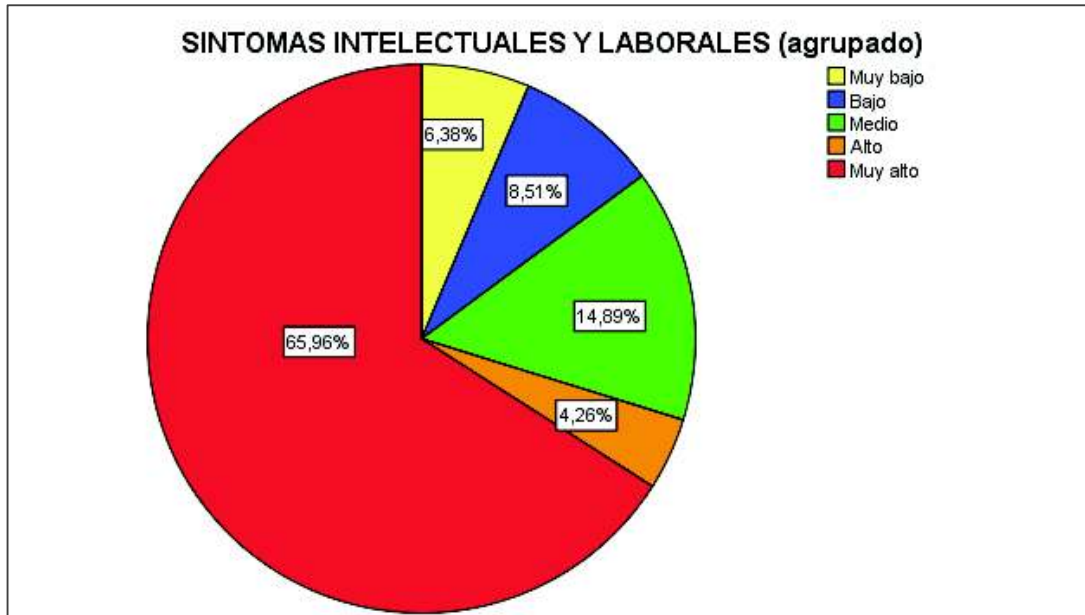
En cuanto a síntomas de comportamiento social, el 74,47% se encuentra en un nivel muy alto, un 2,13% en un nivel alto, el 10,64% tiene un nivel medio, el 2,13% y el 10,64% en un nivel muy bajo.

Tabla 24.
Síntomas intelectuales y laborales

Síntomas intelectuales y laborales	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
Muy bajo	3	6,4	6,4	6,4
Bajo	4	8,5	8,5	14,9
Medio	7	14,9	14,9	29,8
Alto	2	4,3	4,3	34,0
Muy alto	31	66,0	66,0	100,0
Total	47	100,0	100,0	

Fuente: Investigación de campo

Figura 17. Síntomas intelectuales y laborales



Fuente: Investigación de campo

Respecto a los síntomas intelectuales y laborales el 65,96% coincide en que se encuentran en un nivel muy alto, el 4,26% en un nivel alto, el 14,89% en un grado medio, el 8,51% en un nivel bajo, y el 6,38% en un nivel bajo.

Tabla 25.
Síntomas psicoemocionales

Síntomas psicoemocionales		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy bajo	10	21,3	21,3	21,3
	Bajo	5	10,6	10,6	31,9
	Medio	7	14,9	14,9	46,8
	Alto	6	12,8	12,8	59,6
	Muy alto	19	40,4	40,4	100,0
Total		47	100,0	100,0	

Fuente: Investigación de campo

Figura 18. Síntomas psicoemocionales



Fuente: Investigación de campo

En los síntomas psicoemocionales el 40,43% se encuentran en un nivel muy alto, el 12,77% en un grado alto, el 14,89% en un nivel medio, el 10,64% se encuentra a un nivel bajo y el 21,28% en un nivel muy bajo.

3.1.4 Correlación de resultados y comprobación de hipótesis

Para establecer la correlación de resultados, con el objeto de comprobar la hipótesis se manejó el coeficiente de Pearson, el cual es una “medida de

similitud entre dos variables” según Rodríguez (2000). Mediante este coeficiente se puede establecer si la variación en una variable se produce cuando otra variable también cambia su valor.

En el Coeficiente de Spearman se tiene como resultado un valor que puede encontrarse entre -1 y 1. Valores cercanos a 0 sugieren un bajo nivel de correlación, mientras que valores lejanos implican una relación fuerte entre valores. Si el valor es positivo la relación es directa, mientras que si es negativo la relación es inversa. En la tabla siguiente se muestra los rangos de correlación y su interpretación, así como un color asignado a cada uno para facilitar el análisis posterior de los datos:

Tabla 26.
Interpretación del coeficiente de Spearman

Valor	Tipo de correlación	Código de color
-1.00	Inversa perfecta.	
-0.90 a -0.99	Inversa muy fuerte.	
-0.75 a -0.89	Inversa considerable.	
-0.50 a -0.74	Inversa media.	
-0.25 a -0.49	Inversa débil.	
-0.10 a -0.24	Muy débil.	
0.00	No existe correlación alguna.	
0.10 a 0.24	Muy débil.	
0.25 a 0.49	Directa débil	
0.50 a 0.74	Directa media.	
0.75 a 0.89	Directa considerable.	
0.90 a 0.99	Directa muy fuerte	
1.00	Directa perfecta.	

Fuente: (Hernández, Fernández, & Baptista, 2010)

La hipótesis establecida sugiere que:

- Un nivel de clima laboral insatisfactorio incide en un aumento del nivel de estrés laboral en los trabajadores.

El valor de correlación encontrado fue de -0,607:

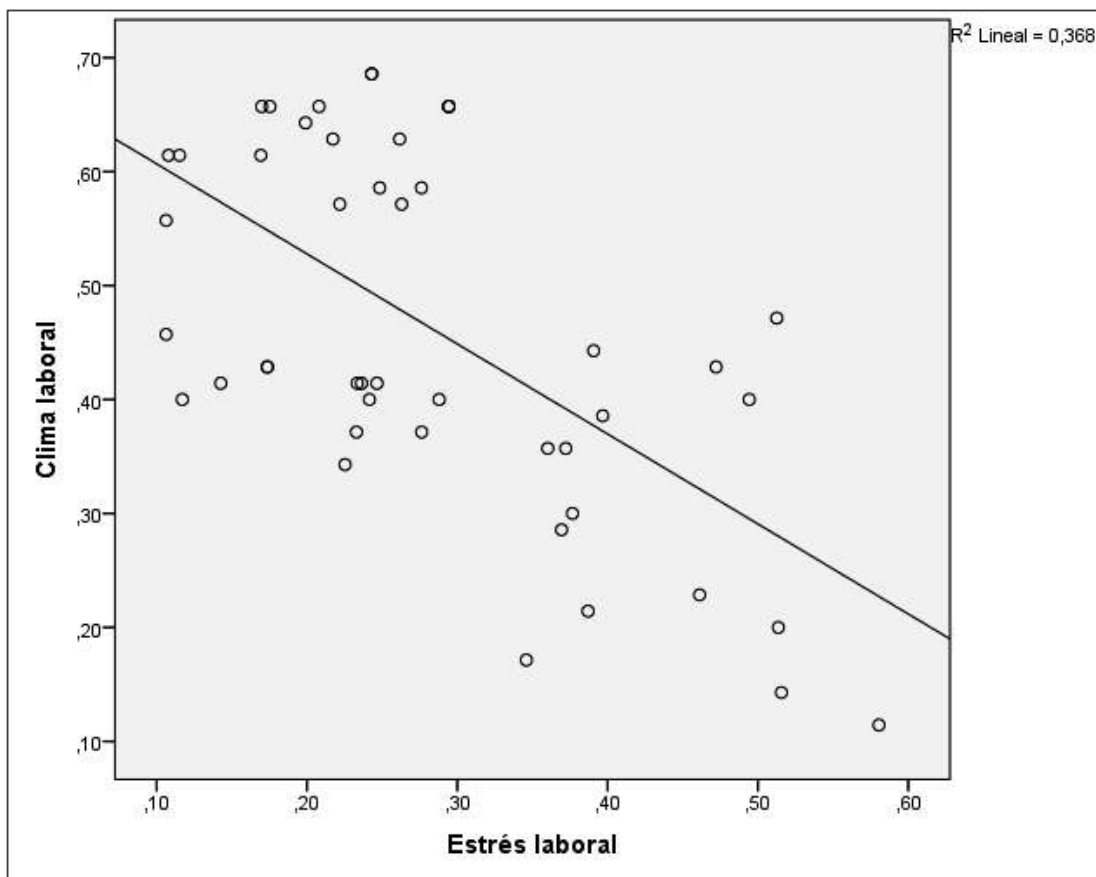
Tabla 27.
Correlación entre clima laboral y estrés laboral

		Estrés laboral
Clima laboral	Correlación de Spearman	-,607**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	47

** La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Investigación de campo

Figura 19. Gráfico de dispersión, Clima laboral y estrés laboral



Fuente: Investigación de campo

La relación entre variables es fuerte y significativa, lo que permite aprobar la hipótesis, es decir que, a medida que disminuye la calidad del clima laboral aumenta el nivel de estrés, no obstante, no es un factor determinante y existen factores adicionales que pueden afectar el grado de estrés laboral.

A continuación, se presenta la correlación entre estrés laboral y los factores de clima laboral.

Tabla 28.

Correlación entre estrés laboral y las dimensiones de clima laboral

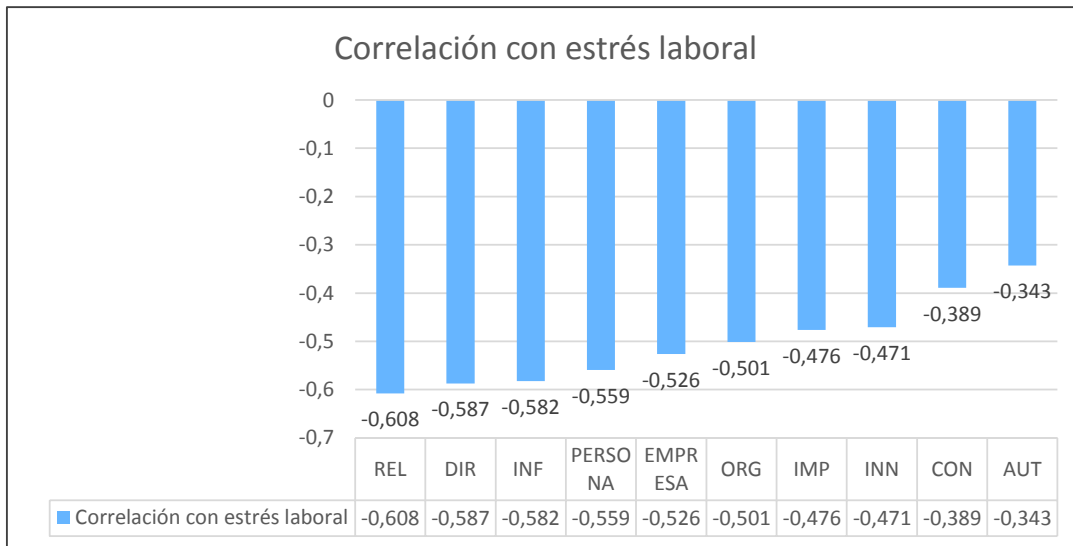
		PUNTAJE ESTRÉS
ORG - Organización	Correlación de Pearson	-,501**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	47
INN - Innovación	Correlación de Pearson	-,471**
	Sig. (bilateral)	,001
	N	47
INF - Información	Correlación de Pearson	-,582**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	47
CON - Condiciones	Correlación de Pearson	-,389**
	Sig. (bilateral)	,007
	N	47
IMP - Implicación	Correlación de Pearson	-,476**
	Sig. (bilateral)	,001
	N	47
AUT - Autorrealización	Correlación de Pearson	-,343
	Sig. (bilateral)	,018
	N	47
REL - Relaciones	Correlación de Pearson	-,608**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	47
DIR - Dirección	Correlación de Pearson	-,587**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	47
PERSONA	Correlación de Pearson	-,559**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	47
EMPRESA	Correlación de Pearson	-,526**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	47

** La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

* La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

Fuente: Investigación de campo

Figura 20. Correlación entre estrés laboral y factores del clima laboral



Fuente: Investigación de campo

En la tabla 28 y la figura 20 se observan los índices de correlación entre estrés laboral y las dimensiones de clima laboral. Al revisar la implicación se tiene en cuenta que la quinta parte percibe que no es partícipe en la empresa, no se siente considerado para la toma de decisiones y, por ende, su sentido de pertenencia disminuye. Hay que tomar en cuenta que la industria en la que se llevó a cabo la investigación se caracteriza por una forma de producción muy monótona, en la que se producen pocos cambios y en los que el trabajador debe cumplir las actividades tal como le fueron explicadas en su ingreso a la organización. Según la correlación obtenida entre implicación y estrés laboral, de -0,476, esta es negativa-débil, y es un elemento que influye, con un grado de bajo, en el incremento del estrés laboral de los trabajadores que elaboran cilindros de gas licuado de petróleo.

De forma similar a implicación, la autorrealización es otro factor clave en la motivación y satisfacción para el trabajo, por tanto, cuando esta no es percibida por el trabajador puede empeorarse su actitud e incrementarse el estrés laboral. La autorrealización se relaciona con sentimientos de éxito y competencia, por lo que, trabajadores con una sobrecarga laboral, síndrome de *burnout*, o estrés laboral no se sienten autorrealizados y, por el contrario,

se sienten infelices y descontentos con su trabajo y consigo mismos. En el presente estudio la autorrealización fue el factor que obtuvo la correlación más baja con estrés laboral, con un coeficiente de Pearson de $-0,343$; indicando que ese es el elemento que menos ha influido en los niveles de estrés laboral obtenidos por los trabajadores investigados.

Las relaciones humanas son un elemento determinante del ambiente de trabajo, ya que un estado negativo genera frustración en el trabajador, que tiene efectos directos en su estado emocional, siendo un elemento generador de estrés. En el estudio se observó que más de la mitad de los trabajadores consideran que las relaciones interpersonales en la empresa no están en un estado normal, sino emergente o alerta, tomándose estos calificativos como una categoría negativa; además de que la correlación más fuerte entre factores de clima laboral y estrés laboral fue con el factor relaciones, obteniendo un valor de $-0,608$; lo que indica una correlación inversa, significativa y de intensidad media entre aspectos, interpretándose que, a medida que las relaciones humanas empeoran el estrés laboral aumenta. El trabajo realizado por los trabajadores que fabrican cilindros de gas licuado es intenso, requiere el manejo de maquinaria y herramientas que deben ser utilizadas con precaución y concentración para evitar eventualidades, a más de que el proceso de fabricación es ruidoso por el material utilizado, lo que hace obligatorio el uso de orejeras. Estos aspectos contribuyen a que el componente social esté debilitado, pues el personal difícilmente puede dialogar con sus compañeros, a menos que sea en horas de descanso o almuerzo, lo que limita bastante la interacción a intercambios netamente relacionados con la actividad laboral.

El factor Dirección fue el segundo más fuerte en tener una correlación con estrés laboral, luego del factor relaciones, obteniendo un Coeficiente de Pearson de $-0,587$, lo que indicaría que a medida que empeora la calidad de la dirección en una organización, aumentan los niveles de estrés laboral en el personal. La actitud de líder o jefe, hacia un extremo u otro en cuanto a ser participativo, autocrático o burocrático, entre otros estilos, define en gran

medida los límites y alcances de la actuación del personal, incidiendo sobre otros factores como la implicación, las relaciones y la información. Adicionalmente, quien ejerce un cargo de director o líder representa un referente para todo el personal, por lo cual una mala actitud proveniente de un jefe será replicada por el personal con mayor facilidad que si viniera de un trabajador operativo, puesto que al ver a la autoridad actuando de una manera el personal percibe como legítimo dicho comportamiento; sin embargo, en otros casos el problema puede deberse a la dificultad para dirigir o liderar a equipos muy extensos. En esta investigación se tiene 47 trabajadores los cuales responden ante cerca de tres supervisores o jefes generales, sin embargo, el equipo más grande, se compone de un supervisor y 23 trabajadores en las actividades de corte y soldadura de los cilindros, lo que implica que se trate de equipos grandes que laboran en condiciones que debilitan la interacción social como se señaló anteriormente, lo que restringe las posibilidades de desarrollar un liderazgo positivo.

La información es el tercer factor con mayor grado de correlación con el estrés laboral con un coeficiente de Pearson de -0,582. Cabe considerar que el factor información es más fuerte en puestos de trabajo que necesitan diversos datos en grandes volúmenes para ejercer sus funciones, mientras que en la industria de fabricación de cilindros de gas licuado el nivel de información necesario es bajo; sin embargo, el nivel de correlación implica que el personal siente un menor grado de estrés cuando percibe que recibe información de la entidad.

La correlación obtenida con el factor condiciones es baja, con -0,389, lo que indica que, aunque un 38,3% de encuestados opina que las condiciones están en grado de alerta, la influencia sobre el estrés laboral es baja.

3.2 DISCUSIÓN DE RESULTADOS

3.2.1 Factores de clima laboral que inciden en el estrés laboral

Hay que considerar que, si bien los resultados de clima laboral, se concentran principalmente en un rango normal, lo ideal es que estos hubieran alcanzado un rango de saludable o excelente. En este sentido, un clima laboral normal puede no afectar al trabajador como lo haría un clima en estado de emergencia, pero se entiende que tampoco lo motivará como debería.

En la tabla 29 se tiene la correlación entre los factores de clima laboral y los síntomas de estrés laboral, los elementos en verde son aquellos que presentan una correlación inversa más fuerte:

Tabla 29.

Correlación entre resultados de factores de clima laboral y síntomas de estrés laboral

		Síntomas psicoemocionales	Síntomas intelectuales y laborales	Síntomas de comportamiento social	Síntomas fisiológicos
ORG - Organización	Correlación de Pearson	-0,422	-0,581	-0,427	-0,304
	Sig. (bilateral)	0,003	0	0,003	0,038
INN - Innovación	Correlación de Pearson	-0,392	-0,515	-0,452	-0,255
	Sig. (bilateral)	0,006	0	0,001	0,084
INF - Información	Correlación de Pearson	-0,427	-0,556	-0,523	-0,409
	Sig. (bilateral)	0,003	0	0	0,004
CON - Condiciones	Correlación de Pearson	-0,134	-0,392	-0,226	-0,421
	Sig. (bilateral)	0,369	0,006	0,126	0,003
IMP - Implicación	Correlación de Pearson	-0,265	-0,465	-0,434	-0,344
	Sig. (bilateral)	0,072	0,001	0,002	0,018
AUT - Autorrealización	Correlación de Pearson	-0,151	-0,417	-0,291	-0,231
	Sig. (bilateral)	0,311	0,004	0,048	0,118
REL - Relaciones	Correlación de Pearson	-0,371	-0,606	-0,569	-0,408
	Sig. (bilateral)	0,01	0	0	0,004
DIR - Dirección	Correlación de Pearson	-0,422	-0,652	-0,480	-0,408
	Sig. (bilateral)	0,003	0	0,001	0,004

Fuente: Investigación de campo

Al observar la correlación entre factores de clima laboral y síntomas de estrés laboral, se encontró que los mayores niveles de correlación se encuentran entre -0,500 y -0,740, es decir en una intensidad -media. En todos los casos la correlación fue negativa o inversa, es decir, que a medida que los niveles de los factores del clima laboral mejoran, los niveles de estrés se reducen.

El factor Dirección se correlacionó con los síntomas intelectuales y laborales en un -0,652 (coeficiente de Pearson), lo que implica una correlación fuerte. A medida que la dirección y el liderazgo mejora en la entidad, los aspectos intelectuales relacionados con, carga mental, confusión o desconocimiento de funciones, capacidad de respuesta, entre otros; se reducen. También se obtuvo una correlación fuerte entre los síntomas intelectuales y relaciones con un Pearson de -0,606; aunque relaciones también obtuvo una correlación de -0,569 con los síntomas de comportamiento social. En general los síntomas intelectuales y laborales tuvieron los valores de correlación más altos, por lo que también destaca la relación de estos síntomas con organización (-0,581), con información (-0,556) y con innovación (-0,515). Los síntomas de comportamiento social se correlacionaron con el factor relaciones (-0,606) y con información (-0,523). El resto de síntomas obtuvieron valores de correlación menores a -0,5, lo que indicaría correlaciones débiles.

En la tabla siguiente se presenta la correlación entre ítems de la encuesta y los síntomas de estrés laboral. Se han señalado las correlaciones según su intensidad de acuerdo con la escala de color presentada:

Tabla 30.
Código de color para la interpretación de la correlación

Código de color	Correlación
	Perfecta
	Muy fuerte
	Considerable
	Media

	Débil
	Muy débil
	Sin correlación

Tabla 31.

Correlación entre ítems del factor organización y síntomas de estrés laboral

ORGANIZACIÓN	SÍNTOMAS FISIOLÓGICOS	SÍNTOMAS DE COMPORTAMIENTO SOCIAL	SÍNTOMAS INTELECTUALES Y LABORALES	SÍNTOMAS PSICOEMOCIONALES
1. Mi trabajo está claramente definido	0,081	0,195	0,217	0,138
3. A veces me siento tratado como si fuera un número	0,284	0,356	0,535	0,369
6. Para subir de puesto se necesita tener muchos años en la empresa y caerle bien a los superiores	0,165	0,259	0,325	0,187
11. Los jefes impulsan al personal a capacitarse o aprender	-0,211	0,000	-0,164	-0,272
17. Haber trabajado en mi organización es una buena referencia en mi currículum	0,550	0,265	0,243	0,219
20. En la empresa se cumplen tradiciones antiguas y rígidas	0,177	0,099	0,263	0,067
23. Los jefes se aprovechan de su posición para actuar de forma dictatorial	0,170	0,073	0,330	0,088
33. A pesar de las dificultades, es difícil encontrar condiciones de trabajo mucho mejores en otro lugar	0,486	0,416	0,505	0,360
40. Se fomenta que las relaciones entre departamentos sean buenas	0,220	0,267	0,022	0,242
46. Cuando tengo dudas en mi trabajo, suelo saber a quién debo consultar	0,041	0,266	0,142	0,031
47. Mis objetivos y mi ritmo de trabajo se fijan sin mi participación	0,160	0,339	0,312	0,305
49. Los objetivos de la organización y los resultados sólo los conocen los jefes	0,317	0,233	0,290	0,305
52. Los métodos de trabajo son bastante anticuados	0,459	0,662	0,784	0,706
55. Los directivos gozan de ventajas y privilegios injustificados	0,320	0,595	0,600	0,559
56. Los trabajos suelen estar bien planificados con antelación	0,011	-0,139	0,131	-0,123
60. El trabajo está tan desorganizado que es necesario hacer esfuerzos excesivos para llevarlo a cabo	0,275	0,274	0,407	0,397
63. Se me deja bastante libertad para organizar mi trabajo, siempre que lo haga bien y a tiempo	0,005	-0,067	-0,241	-0,157
65. Tengo claras mis funciones y mis límites de actuación	0,316	0,145	0,077	-0,059
66. Los departamentos tienen escaso conocimiento de lo que hacen otros departamentos	0,170	0,538	0,479	0,494
69. La burocracia y la pesadez de la organización perjudican el desarrollo de los trabajos	0,286	0,014	0,192	0,064
74. Mi organización tiene fama de ser poco dinámica	0,027	0,254	0,426	0,273
80. Se hacen muchos trabajos inútiles o innecesarios	0,411	0,301	0,471	0,441
87. Es frecuente que se produzcan problemas por faltas de calidad	0,077	0,335	0,384	0,297

Fuente: investigación de campo

Tabla 32.

Correlación entre ítems del factor innovación y síntomas de estrés laboral

INNOVACIÓN		SÍNTOMAS FISIOLÓGICOS	SÍNTOMAS DE COMPORTAMIENTO SOCIAL	SÍNTOMAS INTELECTUALES Y LABORALES	SÍNTOMAS PSICOEMOCIONALES
4.	Mi lugar de trabajo se ha quedado viejo e inadecuado	0,145	0,391	0,432	0,303
5.	La iniciativa en mi trabajo es casi nula	0,164	0,156	0,342	0,111
11.	Los jefes impulsan al personal a capacitarse o aprender	-0,211	0,000	-0,164	-0,272
15.	En mi trabajo se estimula la aportación de ideas y sugerencias	0,023	0,130	-0,121	-0,111
20.	En la empresa se cumplen tradiciones antiguas y rígidas	0,177	0,099	0,263	0,067
22.	En general, se estimula la aportación de ideas nuevas	-0,099	0,341	-0,034	0,112
24.	Las personas se expresan libre y espontáneamente, sin temor	0,289	0,410	0,255	0,305
25.	En mi trabajo la norma es "Más vale lo malo conocido que lo bueno por conocer"	0,167	0,494	0,399	0,519
28.	Solemos probar nuevas soluciones y métodos, aunque no siempre salgan bien	0,242	0,288	0,286	0,402
29.	Mi trabajo es rutinario y aburrido	0,013	0,190	0,328	0,136
31.	Los jefes no se preocupan de los intereses de las personas	0,449	0,187	0,425	0,195
35.	Los jefes evitan introducir cambios, aunque se vea que son necesarios	0,118	0,574	0,512	0,456
52.	Los métodos de trabajo son bastante anticuados	0,459	0,662	0,784	0,706
63.	Se me deja bastante libertad para organizar mi trabajo, siempre que lo haga bien y a tiempo	0,005	-0,067	-0,241	-0,157
67.	Mi trabajo me permite tomar iniciativas	0,028	0,108	0,155	0,002
74.	Mi organización tiene fama de ser poco dinámica	0,027	0,254	0,426	0,273
80.	Se hacen muchos trabajos inútiles o innecesarios	0,411	0,301	0,471	0,441
81.	Mi organización es bastante dinámica y abierta	-0,262	0,019	-0,236	-0,080
85.	En mi trabajo hago cosas bastante variadas e interesantes	-0,120	0,031	-0,056	-0,063
86.	Me interesan más mis actividades de ocio que las que realizo en mi trabajo	0,304	0,229	0,302	0,096
88.	Sabemos adaptarnos eficazmente a los cambios del entorno	-0,155	-0,261	-0,488	-0,275
92.	Se estimula a las personas para que asuman riesgos razonables al intentar progresar	-0,303	-0,175	-0,248	-0,264

Fuente: investigación de campo

Tabla 33.

Correlación entre ítems del factor información y síntomas de estrés laboral

INFORMACIÓN		SÍNTOMAS FISIOLÓGICOS	SÍNTOMAS DE COMPORTAMIENTO SOCIAL	SÍNTOMAS INTELLECTUALES Y LABORALES	SÍNTOMAS PSICOEMOCIONALES
1.	Mi trabajo está claramente definido	0,081	0,195	0,217	0,138
10.	Con frecuencia los jefes toman decisiones sin tener en cuenta lo que opinan los operarios	0,238	0,178	0,368	0,131
14.	Es muy difícil saber dónde encontrar la información necesaria sobre el trabajo si así se necesitara	0,027	0,392	0,339	0,246
22.	En general, se estimula la aportación de ideas nuevas	-0,099	0,341	-0,034	0,112
34.	Solemos recibir órdenes contradictorias de diferentes personas	0,309	0,398	0,350	0,397
37.	La información que viene de los jefes consiste casi exclusivamente en dar órdenes	0,150	0,333	0,458	0,211
38.	En general, disponemos de los medios necesarios para hacer bien nuestro trabajo	0,023	-0,150	-0,248	-0,219
39.	Los jefes suelen explicar los motivos de las decisiones e instrucciones	0,181	0,198	0,054	0,072
42.	Suele ser fácil obtener informaciones precisas y fiables	-0,076	0,182	0,074	0,102
44.	He aprendido mucho en mi puesto de trabajo	0,241	0,331	0,443	0,299
45.	Las informaciones disponibles son incompletas y llegan tarde	0,587	0,365	0,353	0,466
49.	Los objetivos de la organización y los resultados sólo los conocen los jefes	0,317	0,233	0,290	0,305
54.	Sólo unos pocos tienen toda la información	0,012	0,408	0,240	0,284
64.	Los jefes suelen estar bien informados e informan a sus empleados	0,050	0,118	-0,026	-0,131
66.	Los departamentos tienen escaso conocimiento de lo que hacen otros departamentos	0,170	0,538	0,479	0,494
72.	La información más rápida y fiable son los chismes o rumores	0,036	0,401	0,345	0,334
76.	Nuestros sistemas informáticos son antiguos y poco eficaces	0,372	-0,136	0,173	0,141
77.	La información necesaria para el trabajo circula con fluidez	-0,377	-0,100	-0,386	-0,156
83.	Suelo tener toda la información que necesito para hacer bien mi trabajo	-0,116	0,068	-0,119	-0,012
89.	En general, los jefes están dispuestos a escuchar a sus subordinados	-0,302	-0,050	-0,336	-0,040
91.	Se hacen esfuerzos importantes para mejorar los niveles de información y comunicación	-0,223	0,026	-0,242	0,006

Fuente: Investigación de campo

Tabla 34.

Correlación entre ítems del factor condiciones y síntomas de estrés laboral

CONDICIONES		SÍNTOMAS FISIOLÓGICOS	SÍNTOMAS DE COMPORTAMIENTO SOCIAL	SÍNTOMAS INTELECTUALES Y LABORALES	SÍNTOMAS PSICOEMOCIONALES
4.	Mi lugar de trabajo se ha quedado viejo e inadecuado	0,145	0,391	0,432	0,303
9.	Dispongo de los equipos y herramientas para desarrollar mi trabajo	0,007	-0,038	-0,028	-0,220
14.	Es muy difícil saber dónde encontrar la información necesaria sobre el trabajo si así se necesitara	0,027	0,392	0,339	0,246
21.	Los sueldos en mi organización son más bajos que en otras empresas similares	0,169	0,170	0,006	-0,116
26.	Las condiciones materiales de trabajo son bastante buenas	-0,071	0,201	0,022	0,130
31.	Los jefes no se preocupan de los intereses de las personas	0,449	0,187	0,425	0,195
33.	A pesar de las dificultades, es difícil encontrar condiciones de trabajo mucho mejores en otro lugar	0,486	0,416	0,505	0,360
38.	En general, disponemos de los medios necesarios para hacer bien nuestro trabajo	0,023	-0,150	-0,248	-0,219
58.	Intentamos apoyar y ayudar a las personas nuevas para que se integren	0,144	0,190	0,143	0,078
61.	Creo que mis superiores me echarían una mano si lo necesitase	0,316	0,233	0,104	-0,005
62.	Disponemos de ventajas sociales bastante satisfactorias	0,579	0,230	0,230	0,255
65.	Tengo claras mis funciones y mis límites de actuación	0,316	0,145	0,077	-0,059
68.	Las remuneraciones se basan más en las relaciones personales que en los méritos y los resultados	0,292	0,163	0,328	0,267
69.	La burocracia y la pesadez de la organización perjudican el desarrollo de los trabajos	0,286	0,014	0,192	0,064
71.	Cuando tengo algún problema en mi trabajo, suele haber personas dispuestas a ayudarme	-0,030	-0,019	-0,424	-0,180
76.	Nuestros sistemas informáticos son antiguos y poco eficaces	0,372	-0,136	0,173	0,141
81.	Mi organización es bastante dinámica y abierta	-0,262	0,019	-0,236	-0,080
83.	Suelo tener toda la información que necesito para hacer bien mi trabajo	-0,116	0,068	-0,119	-0,012

Fuente: investigación de campo

Tabla 35.

Correlación entre ítems del factor implicación y síntomas de estrés laboral

IMPLICACIÓN		SÍNTOMAS FISIOLÓGICOS	SÍNTOMAS DE COMPORTAMIENTO SOCIAL	SÍNTOMAS INTELECTUALES Y LABORALES	SÍNTOMAS PSICOEMOCIONALES
2.	La empresa reconoce y premia mi esfuerzo	-0,156	-0,048	-0,255	-0,147
5.	La iniciativa en mi trabajo es casi nula	0,164	0,156	0,342	0,111
13.	Se valora positivamente que los empleados aporten nuevas ideas y sugerencias	0,192	0,189	0,071	-0,054
16.	El trabajo se realiza eficazmente y cumpliendo los plazos establecidos	0,202	-0,053	-0,045	-0,047
17.	Haber trabajado en mi organización es una buena referencia en mi currículum	0,550	0,265	0,243	0,219
19.	Mi trabajo me ha producido muchas satisfacciones personales	0,182	0,213	-0,033	0,068
29.	Mi trabajo es rutinario y aburrido	0,013	0,190	0,328	0,136
47.	Mis objetivos y mi ritmo de trabajo se fijan sin mi participación	0,160	0,339	0,312	0,305
48.	Se estimula la cooperación y el trabajo en grupo como medio de facilitar el cambio	-0,065	0,451	0,275	0,291
49.	Los objetivos de la organización y los resultados sólo los conocen los jefes	0,317	0,233	0,290	0,305
50.	Me siento implicado en el éxito de mi empresa u organización	0,265	0,053	0,198	0,055
53.	La gente está esperando que llegue el final de la jornada para salir corriendo	0,050	0,442	0,299	0,320
78.	Se suele consultar al personal antes de tomar decisiones que afectan a las personas	-0,241	-0,119	-0,412	-0,407
79.	Los empleados suelen esforzarse en su trabajo	-0,195	-0,188	-0,386	-0,252
82.	Muchos creen que en su trabajo no se les trata como adultos	0,266	0,275	0,341	0,260
86.	Me interesan más mis actividades de ocio que las que realizo en mi trabajo	0,304	0,229	0,302	0,096
90.	La gente se despreocupa de los resultados generales de la organización	0,143	0,083	0,309	0,137

Fuente: investigación de campo**Tabla 36.**

Correlación entre ítems del factor autorrealización y síntomas de estrés laboral

AUTORREALIZACIÓN		SÍNTOMAS FISIOLÓGICOS	SÍNTOMAS DE COMPORTAMIENTO SOCIAL	SÍNTOMAS INTELECTUALES Y LABORALES	SÍNTOMAS PSICOEMOCIONALES
2.	La empresa reconoce y premia mi esfuerzo	-0,156	-0,048	-0,255	-0,147
3.	A veces me siento tratado como si fuera un número	0,284	0,356	0,535	0,369
5.	La iniciativa en mi trabajo es casi nula	0,164	0,156	0,342	0,111
6.	Para subir de puesto se necesita tener muchos años en la empresa y caerle bien a los superiores	0,165	0,259	0,325	0,187

AUTORREALIZACIÓN		SÍNTOMAS FISIOLÓGICOS	SÍNTOMAS DE COMPORTAMIENTO SOCIAL	SÍNTOMAS INTELLECTUALES Y LABORALES	SÍNTOMAS PSICOEMOCIONALES
11.	Los jefes impulsan al personal a capacitarse o aprender	-0,211	0,000	-0,164	-0,272
12.	Es difícil tener oportunidades para aprender en la empresa	0,009	0,101	0,219	0,145
19.	Mi trabajo me ha producido muchas satisfacciones personales	0,182	0,213	-0,033	0,068
29.	Mi trabajo es rutinario y aburrido	0,013	0,190	0,328	0,136
30.	Se fomenta la formación como medio de abrir las mentes y facilitar los cambios	-0,037	0,266	0,236	0,190
44.	He aprendido mucho en mi puesto de trabajo	0,241	0,331	0,443	0,299
59.	Es posible progresar sin tener que cambiar de empresa u organización	0,489	0,051	0,048	0,116
67.	Mi trabajo me permite tomar iniciativas	0,028	0,108	0,155	0,002
70.	En general, la gente trabaja con pocas ganas	0,139	0,072	0,271	0,189
75.	Existen rivalidades personales muy fuertes	0,356	0,177	0,388	0,244
79.	Los empleados suelen esforzarse en su trabajo	-0,195	-0,188	-0,386	-0,252
85.	En mi trabajo hago cosas bastante variadas e interesantes	-0,120	0,031	-0,056	-0,063

Fuente: Investigación de campo

Tabla 37.
Correlación entre ítems del factor relaciones y síntomas de estrés laboral

RELACIONES		SÍNTOMAS FISIOLÓGICOS	SÍNTOMAS DE COMPORTAMIENTO SOCIAL	SÍNTOMAS INTELLECTUALES Y LABORALES	SÍNTOMAS PSICOEMOCIONALES
6.	Para subir de puesto se necesita tener muchos años en la empresa y caerle bien a los superiores	0,165	0,259	0,325	0,187
7.	El ambiente es bastante frío e impersonal	0,314	0,326	0,457	0,252
8.	Cuando se necesita ayuda, es fácil encontrar voluntarios	-0,194	0,065	0,069	0,014
18.	En mi trabajo cada uno se preocupa solo por sí mismo	0,399	0,505	0,484	0,328
24.	Las personas se expresan libre y espontáneamente, sin temor	0,289	0,410	0,255	0,305
32.	La gente se esfuerza por ayudar a las nuevas personas que entran a trabajar	0,324	0,233	0,081	0,183
36.	Con tal de subir de puesto, las personas se critican o portan mal unas con otras	0,430	0,481	0,536	0,371
40.	Se fomenta que las relaciones entre departamentos sean buenas	0,220	0,267	0,022	0,242
41.	En mi departamento hay un ambiente muy tenso	-0,067	0,507	0,406	0,378
43.	En general, me siento apoyado por mis jefes	0,245	0,321	0,303	0,349
48.	Se estimula la cooperación y el trabajo en grupo como medio de facilitar el cambio	-0,065	0,451	0,275	0,291
50.	Me siento implicado en el éxito de mi empresa u organización	0,265	0,053	0,198	0,055
58.	Intentamos apoyar y ayudar a las personas nuevas para que se integren	0,144	0,190	0,143	0,078
61.	Creo que mis superiores me echarían una mano si lo necesitase	0,316	0,233	0,104	-0,005

RELACIONES		SÍNTOMAS FISIOLÓGICOS	SÍNTOMAS DE COMPORTAMIENTO SOCIAL	SÍNTOMAS INTELECTUALES Y LABORALES	SÍNTOMAS PSICOEMOCIONALES
62.	Disponemos de ventajas sociales bastante satisfactorias	0,579	0,230	0,230	0,255
68.	Las remuneraciones se basan más en las relaciones personales que en los méritos y los resultados	0,292	0,163	0,328	0,267
71.	Cuando tengo algún problema en mi trabajo, suele haber personas dispuestas a ayudarme	-0,030	-0,019	-0,424	-0,180
75.	Existen rivalidades personales muy fuertes	0,356	0,177	0,388	0,244
84.	Es fácil mantener conversaciones personales con compañeros y superiores	-0,110	-0,042	-0,257	-0,087
89.	En general, los jefes están dispuestos a escuchar a sus subordinados	-0,302	-0,050	-0,336	-0,040

Fuente: Investigación de campo

Tabla 38.
Correlación entre ítems del factor dirección y síntomas de estrés laboral

DIRECCIÓN		SÍNTOMAS FISIOLÓGICOS	SÍNTOMAS DE COMPORTAMIENTO SOCIAL	SÍNTOMAS INTELECTUALES Y LABORALES	SÍNTOMAS PSICOEMOCIONALES
10.	Con frecuencia los jefes toman decisiones sin tener en cuenta lo que opinan los operarios	0,238	0,178	0,368	0,131
12.	Es difícil tener oportunidades para aprender en la empresa	0,009	0,101	0,219	0,145
13.	Se valora positivamente que los empleados aporten nuevas ideas y sugerencias	0,192	0,189	0,071	-0,054
16.	El trabajo se realiza eficazmente y cumpliendo los plazos establecidos	0,202	-0,053	-0,045	-0,047
23.	Los jefes se aprovechan de su posición para actuar de forma dictatorial	0,170	0,073	0,330	0,088
24.	Las personas se expresan libre y espontáneamente, sin temor	0,289	0,410	0,255	0,305
27.	Los jefes no perdonan pequeños errores	0,096	0,389	0,271	0,322
31.	Los jefes no se preocupan de los intereses de las personas	0,449	0,187	0,425	0,195
34.	Solemos recibir órdenes contradictorias de diferentes personas	0,309	0,398	0,350	0,397
35.	Los jefes evitan introducir cambios, aunque se vea que son necesarios	0,118	0,574	0,512	0,456
37.	La información que viene de los jefes consiste casi exclusivamente en dar órdenes	0,150	0,333	0,458	0,211
39.	Los jefes suelen explicar los motivos de las decisiones e instrucciones	0,181	0,198	0,054	0,072
43.	En general, me siento apoyado por mis jefes	0,245	0,321	0,303	0,349
46.	Cuando tengo dudas en mi trabajo, suelo saber a quién debo consultar	0,041	0,266	0,142	0,031
48.	Se estimula la cooperación y el trabajo en grupo como medio de facilitar el cambio	-0,065	0,451	0,275	0,291

DIRECCIÓN		SÍNTOMAS FISIOLÓGICOS	SÍNTOMAS DE COMPORTAMIENTO SOCIAL	SÍNTOMAS INTELECTUALES Y LABORALES	SÍNTOMAS PSICOEMOCIONALES
49.	Los objetivos de la organización y los resultados sólo los conocen los jefes	0,317	0,233	0,290	0,305
51.	Los jefes se preocupan mucho más de sus intereses que de la marcha del trabajo	0,512	0,307	0,335	0,325
55.	Los directivos gozan de ventajas y privilegios injustificados	0,320	0,595	0,600	0,559
56.	Los trabajos suelen estar bien planificados con antelación	0,011	-0,139	0,131	-0,123
57.	Los jefes suelen estar disponibles cuando se les necesita	-0,105	0,099	0,151	-0,138
60.	El trabajo está tan desorganizado que es necesario hacer esfuerzos excesivos para llevarlo a cabo	0,275	0,274	0,407	0,397
61.	Creo que mis superiores me echarían una mano si lo necesitase	0,316	0,233	0,104	-0,005
64.	Los jefes suelen estar bien informados e informan a sus empleados	0,050	0,118	-0,026	-0,131
70.	En general, la gente trabaja con pocas ganas	0,139	0,072	0,271	0,189
71.	Cuando tengo algún problema en mi trabajo, suele haber personas dispuestas a ayudarme	-0,030	-0,019	-0,424	-0,180
73.	En general se toman decisiones eficaces y con prontitud	-0,367	-0,390	-0,429	-0,510
78.	Se suele consultar al personal antes de tomar decisiones que afectan a las personas	-0,241	-0,119	-0,412	-0,407
82.	Muchos creen que en su trabajo no se les trata como adultos	0,266	0,275	0,341	0,260
84.	Es fácil mantener conversaciones personales con compañeros y superiores	-0,110	-0,042	-0,257	-0,087
89.	En general, los jefes están dispuestos a escuchar a sus subordinados	-0,302	-0,050	-0,336	-0,040
90.	La gente se despreocupa de los resultados generales de la organización	0,143	0,083	0,309	0,137
92.	Se estimula a las personas para que asuman riesgos razonables al intentar progresar	-0,303	-0,175	-0,248	-0,264
93.	Los jefes se ocupan más de que se respeten las apariencias que de alcanzar los objetivos	0,002	0,497	0,422	0,334

Fuente: Investigación de campo

Hay que notar que el cuestionario de Clima Laboral CLA tiene preguntas que puntúan en más de un factor, como el caso de la pregunta 17 que se relaciona con organización e implicación, o la pregunta 62 que puntúa en condiciones y relaciones.

El ítem que muestra un mayor grado de correlación es la pregunta 52, que señala que -los métodos de trabajo son bastante anticuados- la cual obtuvo una correlación considerable con los síntomas intelectuales y laborales de 0,784. En este caso se interpreta que, cuanto más anticuados sean los métodos de trabajo más estrés y tensión causan a nivel intelectual y laboral.

Este factor también obtiene niveles de correlación media con los síntomas psicoemocionales (0,706) y con los síntomas de comportamiento social (0,662).

Al observar el resto de preguntas se ha concluido lo siguiente:

La pregunta 3 “A veces me siento tratado como si fuera un número” tiene un grado de correlación medio con síntomas intelectuales y laborales, puesto que un trabajador que siente que la empresa no lo valora, sentirá comprometida su autoestima y valía, generándose estrés laboral.

La pregunta 17 “Haber trabajado en mi organización es una buena referencia en mi currículum” indica que este factor se relaciona con intensidad media con los síntomas fisiológicos, es decir, que, mientras mejor es considerada la organización como una referencia positiva menores son los síntomas fisiológicos; no obstante, no se observa una relación lógica entre ambos factores, sin embargo al tomar en cuenta que esta pregunta pertenece a los factores ORG (Organización) e IMP (Implicación), se puede suponer que las condiciones y percepción de la organización se ve influida en gran medida por el grado de trabajo manual o físico que se lleva a cabo en la misma, por tanto, una organización considerada como un mejor ambiente de trabajo sería aquella que no exige en demasía esfuerzos físicos a su personal.

La pregunta 18 “En mi trabajo cada uno se preocupa sólo por sí mismo” se relaciona en nivel medio con síntomas de comportamiento social. Es decir, que el egoísmo, la competitividad o el aislamiento en el trabajo impacta en el ámbito social del trabajador provocando estrés en este sentido.

La pregunta 25 “En mi trabajo la norma es “Más vale lo malo conocido que lo bueno por conocer”, se relaciona en intensidad media con los síntomas psicoemocionales. El miedo o el recelo a innovar debido a que la organización no premia este comportamiento provoca síntomas

psicoemocionales, puede ser por la monotonía que se produce y afecta al trabajador.

El ítem 33 “A pesar de las dificultades, es difícil encontrar condiciones de trabajo mucho mejores en otro lugar” tiene una correlación media con síntomas intelectuales y laborales. En este caso la pregunta no implica que las condiciones en el trabajo sean positivas, sino que no hay opciones mejores aun cuando estas no sean del todo agradables para el trabajador, lo cual es producido por la naturaleza de su actividad, pues la elaboración de cilindros de gas licuado de petróleo requiere un esfuerzo físico intenso. Este factor produce síntomas intelectuales o laborales tales como desinterés por el trabajo, lo que incrementa el estrés laboral.

El ítem 35 “Los jefes evitan introducir cambios, aunque se vea que son necesarios” se relaciona en nivel medio con síntomas de comportamiento social y con síntomas intelectuales y laborales. El miedo al cambio implica que las actividades deban seguir realizándose de la misma manera, generando monotonía y desinterés por el trabajo en los trabajadores.

El ítem 36 “Con tal de subir de puesto, las personas se critican o portan mal unas con otras” se relaciona en intensidad media con síntomas intelectuales y laborales. En este caso, el ítem expresa que un ambiente laboral tenso o negativo, en el cual los trabajadores no mantienen una relación positiva entre ellos, provoca síntomas intelectuales y laborales, como burnout, desinterés, aburrimiento entre otros aspectos que hacen al trabajador estar inconforme con su trabajo.

El ítem 41 “En mi departamento hay un ambiente muy tenso” se relaciona en intensidad media con síntomas de comportamiento social. Un ambiente tenso produce directamente un desinterés por relacionarse con los compañeros/as de trabajo, conflictos y otros problemas que pueden anexarse a un incremento en el estrés laboral.

El ítem 45 “Las informaciones disponibles son incompletas y llegan tarde” se relaciona con intensidad media con síntomas fisiológicos; al igual que con otros ítems, los síntomas fisiológicos no se producen solamente por esfuerzos físicos, sino que comprenden a problemas como dolores corporales, de espalda, de cabeza, visión borrosa, entre otros; en este caso, la falta de información para el trabajador puede ocasionar tensión y preocupación por su trabajo desencadenando dolores corporales.

El ítem 51 “Los jefes se preocupan mucho más de sus intereses que de la marcha del trabajo” se relaciona con intensidad media con síntomas fisiológicos. De forma similar al ítem anterior, un ambiente de trabajo en el cual el trabajador no se siente conforme, más aún cuando observa que sus superiores no se interesan por el trabajo, provoca sentimientos negativos hacia su actividad, lo que a la larga implica una mayor carga de estresores.

El ítem 55 “Los directivos gozan de ventajas y privilegios injustificados” tiene una correlación media con tres síntomas, comportamiento social, intelectual y laboral, y psicoemocionales. En este caso, la percepción que tiene el personal cuando considera que los superiores tienen ventajas o privilegios no justificados es que la situación es injusta, provocando conflictos a nivel social, laboral y psicoemocional, que influyen en el estrés.

El ítem 62 “Disponemos de ventajas sociales bastante satisfactorias” se relaciona con intensidad media con síntomas fisiológicos. El tener como ventajas sociales, espacios para la interacción con compañeros, es una forma de aliviar el estrés y reducir la tensión percibida, por lo mismo, cuando estas ventajas no son satisfactorias los síntomas fisiológicos se incrementan al ser evidencias del estrés laboral sentido por los trabajadores.

El ítem 66 “Los departamentos tienen escaso conocimiento de lo que hacen otros departamentos” se relaciona con intensidad media con los síntomas de comportamiento social. La falta de comunicación, interacción y trabajo en

equipo de los departamentos afecta el ambiente social, provocando síntomas en este ámbito e incrementando el estrés laboral.

El ítem 73 “En general se toman decisiones eficaces y con prontitud” se relaciona con intensidad media con los síntomas psicoemocionales. La toma de decisiones generalmente es una responsabilidad que recae en los directores, jefes inmediatos o supervisores, a más de gerentes y otros directivos. Para un trabajador el hecho de tener que esperar a este tipo de decisiones, sobre todo cuando le afectan directamente, provocan tensión, ansiedad, preocupación y, por ende, estrés laboral.

El resto de ítems tienen correlaciones débiles o poco significativas.

3.2.2 Comparación de resultados con otras investigaciones

A continuación, se citan diversos estudios, investigaciones y tesis en temáticas similares, que se compararán con los resultados obtenidos en el presente estudio:

Visitación (2017) en su tesis “Estrés laboral y satisfacción laboral en los colaboradores de la Dirección de Apoyo a la Gestión Educativa Descentralizada del Ministerio de Educación, 2016”. En su estudio la autora no encontró relación entre ambas variables en todas las áreas de la institución, solamente en la Dirección de Apoyo, en la cual se encontró una correlación de -0,314 entre ambos factores, misma que es débil en comparación a la obtenida en el presente estudio donde se obtuvo una correlación de Spearman de -0,607. En este caso la diferencia en los valores puede ser el resultado de tratarse de una cultura diferente y de que el análisis se llevó a cabo en áreas administrativas, mientras que el presente estudio se realizó en el área operativa.

Burbano (2017) en su tesis “El Estrés Laboral y su influencia en el Desempeño de los colaboradores de la Compañía de Seguros Sweaden S.A.” encontró que el estrés laboral no tiene influencia en el desempeño de los trabajadores, al obtener una correlación de 0,28. En este caso los datos se remitieron a un estudio realizado con personal administrativo, lo que puede ser la razón de la diferencia en la correlación observada en el presente estudio, no obstante, las variables no son las mismas pero se puede considerar que el desempeño de los trabajadores es un factor que expresa en parte la calidad del clima laboral por lo cual la comparación es válida.

Miranda (2015) en su tesis titulada “La Autoestima y su relación con el estrés laboral del personal administrativo del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Palora”. En este estudio no se encontró una correlación entre ambas variables, pues se encontró que los niveles de estrés eran elevados, pero también los de autoestima. Un clima laboral debilitado provocará diversos problemas en el trabajador, entre los que puede encontrarse una reducción en su motivación y autoestima, sin embargo el estudio de Miranda (2015) no apoya la relación entre dicho factor y el estrés.

Aranda, Mares, Ramírez y Rojas (2016) en la investigación nombrada “Factores psicosociales y síntomas de estrés laboral en trabajadores del área de producción de una empresa metal-mecánica de El Salto, Jalisco”. Entre los factores psicosociales los autores solamente tuvieron una alta correlación entre remuneración del rendimiento y síntomas de estrés con un valor de 0,912, el cual difiere del encontrado en este estudio, donde se tuvo una correlación de -0,389 entre condiciones de trabajo (dentro del cual está valorada la remuneración) y estrés laboral.

Los resultados obtenidos en la presente investigación muestran una correlación fuerte entre los factores de clima laboral y el estrés laboral, la cual también puede observarse en otros estudios. Muñoz, Coll, Torrent y Linares (2006) en su estudio titulado “Influencia del clima laboral en la satisfacción de los profesionales sanitarios” observaron una correlación alta entre Clima

organizacional y Calidad de vida profesional con un Pearson de 0,510; y entre Clima Organizacional y apoyo directivo de 0,690. En este caso, los datos muestran que el clima organizacional es un factor que tiene peso en la calidad del desarrollo profesional y en el apoyo que puede tener el trabajador desde los niveles directivos, es decir, que un clima organizacional positivo contribuye a un desarrollo profesional positivo; mientras que en la presente tesis se observó que un mal clima laboral contribuye a un aumento del estrés, con una correlación de -0,607; lo que indica una correlación en la misma intensidad.

Atalaya (2011) en el estudio titulado “El estrés laboral y su influencia en el Trabajo” planteó una relación entre estrés laboral y el ambiente de trabajo, y si bien no obtuvo una correlación cuantitativa, si propone una asociación entre estos factores, argumentando que ciertos puestos de trabajo demuestran mayor sensibilidad y generan tensión laboral, lo que desencadena en estrés laboral. Este resultado apoyaría el obtenido en el presente trabajo pues la relación entre el ambiente de trabajo y el estrés es significativa.

Agervold y Gemzoe (2004) realizaron un estudio sobre la relación entre el clima laboral, acoso y estrés individual. El estudio se llevó a cabo con 186 trabajadores de una empresa productora. Los resultados mostraron que el estilo de liderazgo tiene un fuerte impacto en la calidad del clima laboral; y que trabajadores sometidos a ansiedad e inclusive intimidación como resultado de un clima laboral deteriorado, tienen una mayor propensión a mostrar síntomas de estrés psicológico y fatiga mental. Estos resultados apoyan lo evidenciado en el presente estudio, pues a medida que empeora el clima laboral el estrés aumentaría.

Nieuwenhuijsen, Bruinvels y Frings-Dresen (2010) en su estudio “Clima de trabajo psicosocial y desórdenes relacionados con el estrés, una revisión sistemática” analizaron los datos recopilados de siete estudios (escogido de una muestra de 2426 estudios), en los que encontraron que las condiciones

del clima laboral que mas relación tiene con desórdenes de estrés, son altas demandas de trabajo, bajo control, poco apoyo entre colaboradores y de supervisores, entre otros aspectos. En el presente estudio se obtuvo las mayores correlaciones entre estrés laboral y relaciones, dirección e información. Los resultados coinciden con este artículo al evidenciar que un bajo apoyo entre colaboradores (en el presente estudio se denominó relaciones) y el poco apoyo del supervisor (considerado en el factor dirección) son los factores que mayor relación presentan con el estrés laboral.

Barbosa y otros (2018) evaluaron la relación entre clima laboral y estrés laboral, para lo cual utilizaron una muestra de 206 trabajadores. En la muestra se encontró un 17% de casos con niveles preocupantes de estrés, y un 82,9% con niveles tolerables de estrés; en cuanto al clima se observó un 76% que calificó al clima social como malo debido al factor recompensas, el 31% como clima malo debido a factores físicos y el 27,3% debido a un bajo nivel de apoyo de la jefatura y la organización. Este último factor, apoyo de la jefatura y la organización presento una correlación significativa con estrés. En el presente estudio el estrés fue muy alto en el 61,7% de casos y alto en el 21,3%, es decir, valores mucho más altos que los obtenidos por Barbosa y otros (2018), y entre los factores que influyeron en el estrés, solamente concide el bajo nivel de apoyo de la jefatura con el factor dirección, ambos relacionados con la generación de estrés laboral en el personal.

CAPÍTULO IV: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1 CONCLUSIONES

- Los trabajadores del sector metalmecánico dedicado a la fabricación y comercialización de cilindros de uso doméstico laboran en un clima laboral calificado como normal en el 82,96% de casos, con solo un porcentaje menor de trabajadores que consideran que necesita mejorarse, pues el 17,02% se encuentra en la categoría de alerta, Entre los factores que se encuentran en niveles más graves o negativos, se tiene a los factores relaciones y autorrealización con un 48,9% y 46,81% en alerta respectivamente.

- Los niveles de estrés laboral a los que está expuesto el personal del sector metalmecánico dedicado a la fabricación y comercialización de cilindros de uso doméstico se encuentran, en su mayoría, en un nivel de estrés muy alto en el 61,70% de casos y alto en el 21,28%.

- El clima laboral ejerce un grado de influencia fuerte en el estrés laboral como se confirmó al obtener un coeficiente de correlación de Pearson de -0,607, lo que indica que mientras peor es la calidad del clima laboral mayor es el nivel de estrés laboral.

- Los factores del clima laboral que tienen mayor impacto en la generación de estrés laboral en los trabajadores de la industria estudiada se relacionan con una forma de trabajo muy arraigada en hábitos anticuados (el cual tuvo una correlación de 0,784 con síntomas intelectuales de estrés laboral), como un enfoque al trabajador poco humano (correlación de 0,535 con síntomas intelectuales), miedo al cambio o la innovación (0,574 de correlación con síntomas de comportamiento social), aun cuando es necesario, y a una participación casi nula de los trabajadores. Estos puntos se

observaron a partir de la relación de los ítems del cuestionario de clima laboral con el estrés laboral.

- Otros factores evidenciados como elementos que producen estrés laboral, están relacionados con el componente social de la organización, como un ambiente egoísta (correlación de 0,505 con síntomas de comportamiento social), altamente competitivo (0,536 de correlación con síntomas intelectuales), con privilegios no justificados para algunos y ventajas sociales poco satisfactorias para el personal (0,600 de correlación con síntomas intelectuales), lo que impide que existan espacios para que el trabajador pueda relajarse momentáneamente.
- Las categorías de factores que más afectan al estrés laboral fueron REL – Relaciones (-0,608 de correlación con estrés laboral), DIR- Dirección (-0,587 de correlación con estrés) e INF- Información (-0,582 de correlación con estrés laboral), mientras que los síntomas de estrés laboral que mostraron mayor correlación con los factores de clima laboral fueron los intelectuales y laborales.

4.2 RECOMENDACIONES

- Desarrollar un programa para la mejora del clima laboral alcanzando más del 80% de opiniones que lo califiquen como saludable o excelente, tomando en cuenta los aspectos más débiles del mismo, tales como el incentivo a las relaciones interpersonales en un ambiente positivo, elevando este factor a más del 50% que lo califiquen como saludable, y fomentar el desarrollo personal de los trabajadores mediante capacitaciones, e inclusive planes de carrera que permitan al personal crecer en la organización.

- La reducción de los niveles de estrés se producirá a medida que las condiciones del clima laboral mejoren, sin embargo, existe un alto nivel de estrés laboral actual que debe intervenir para evitar problemas mayores en el personal, tanto a nivel físico como emocional. Ante esto se recomienda la realización de tratamientos personales y grupales mediante el apoyo de un psicólogo industrial, con lo cual se buscará reducir el 62% que obtuvo un estrés muy alto a un nivel de estrés medio, y el 21% que tiene un estrés alto a un nivel bajo
- Se recomienda la realización de estudios de estrés laboral y clima laboral adicionales después de un año, con la finalidad de determinar la evolución o retroceso de ambos aspectos, sobre todo después de aplicar las medidas para reducir el estrés y mejorar el clima laboral, en caso de que la calidad del clima laboral no mejore en más del 50%, y el estrés laboral se reduzca en similar porcentaje se deberán tomar medidas correctivas. También se recomienda la realización de un estudio de riesgo psicosocial interno y externo para identificar posibles aspectos que estén afectando el estrés laboral.
- Trabajar en la empresa para lograr un cambio estructural y administrativo direccionado a modernizar la gestión interna, integrando al personal en las decisiones empresariales, considerándolo en un enfoque más humano, disminuyendo el porcentaje de trabajadores que consideran que la empresa utiliza métodos anticuados de trabajo de un 60% a menos del 10%
- Desarrollar acciones destinadas a mejorar la interacción social entre trabajadores, con la finalidad de lograr un ambiente de trabajo positivo y reducir el 77% de trabajadores que opinan que en la empresa cada uno se preocupa por sí mismo, a menos del 10%. Estas acciones deben enfocarse en fortalecer el trabajo en equipo, la comunicación y la eliminación de conflictos internos.

- Mejorar la transmisión y entrega de información al personal, referente a su actividad laboral, así como las relaciones entre trabajadores, y entre estos y el personal de tipo directivo, pretendiendo elevar a más del 80% el porcentaje de opiniones que califiquen al factor 'información' como saludable o excelente.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Acosta, J. (2011). *Gestión del Estrés: Cómo entenderlo, cómo controlarlo y cómo sacarle provecho*. Profit Editorial.
- Aranda, C., Mares, F., Ramírez, B., & Rojas, N. (Julio-diciembre de 2016). Factores psicosociales y síntomas de estrés laboral en trabajadores del área de producción de una empresa metal-mecánica de El Salto, Jalisco. *Cuadernos Hispanoamericanos de Psicología*, 16(2), 5-32.
- Atalaya, M. (1999). Satisfacción laboral y productividad . *Revista de psicología*
- Atalaya, M. (2011). El estrés laboral y su influencia en el Trabajo. *Revista Industrial Data*, 4(2), 25-36. Obtenido de <http://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/idata/article/view/6754/5992>
- Ayou, J. (2011). *Estilos de liderazgo y su eficacia en la administración pública mexicana*. Carolina del Norte; Estados Unidos de América: Lulu Enterprises Inc.
- Azcárate, M. (2007). *Trastorno de estrés postraumático: daño cerebral secundario a la violencia*. Madrid, España: Ediciones Díaz de Santos.
- Blaxter, L., Hugues, C., & Tight, M. (2008). *Cómo se investiga*. Madrid: Editorial Grao.
- Bordas, M. (2016). *Gestión estratégica del clima laboral*. Madrid, España: Editorial UNED.
- Bordas, M. (2016). *Gestión estratégica del Clima Laboral*. Editorial EUNED.
- Burbano, A. (2017). *El Estrés Laboral y su influencia en el Desempeño de los colaboradores de la Compañía de Seguros Sweaden S.A.* Universidad Central del Ecuador, Facultad de Ciencias Psicológicas, Quito, Ecuador.
- Burijovich, J. (2005). *Calidad del empleo y calidad de la atención en la salud*. Santiago de Chile, Chile: United Nations Publications.
- Castellanos, J. (2012). *Diagnóstico del clima organizacional: Estudio de caso: Facultad de Ciencias Agrarias de la Universidad de Pamplona*. España: Editorial Académica Española.

- Chiang, M., Martín, M., & Nuñez, A. (2010). *Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral*. Madrid, España: Universidad Pontificia Comillas.
- Chiang, M., Martín, M., & Núñez, R. (2010). *Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral*. Universidad Pontificia Comillas.
- Corral, S., & Jaime, P. (2003). *CLA Manual del Cuestionario de Clima laboral*. Madrid, España: TEA Ediciones.
- Del Hoyo, M. (2013). *Documentos divulgativos: Estrés Laboral*. Recuperado el 12 de Marzo de 2016, de Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo: <http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FICHAS%20DE%20PUBLICACIONES/FONDO%20HISTORICO/DOCUMENTOS%20DIVULGATIVOS/DocDivulgativos/Fichero%20pdf/Estres%20laboral.pdf>
- Dolores, E. (2014). *Análisis del estilo de liderazgo y las habilidades directivas como factor de influencia en el ambiente laboral*. España: GRIN Verlag.
- Ekos. (2015). ZOOM al sector metalmecánico. *Ekos*.
- Gan, F., & Triginé, J. (2013). *Clima laboral*. Madrid, España: Ediciones Díaz de Santos.
- Gan, F., & Triginé, J. (2013). *Clima laboral*. Madrid: Ediciones Díaz de Santos.
- García, F. (2002). *El cuestionario: recomendaciones metodológicas para el diseño de cuestionarios*. Madrid: Editorial Limusa.
- Giachero, S. (2017). *Bullying & mobbing: Haciendo visible lo invisible*. Penguin Random House Grupo Editorial Uruguay.
- Gil, P. (2001). El síndrome de quemarse por el trabajo (síndrome de burnout): aproximaciones teóricas para su explicación y recomendaciones para la intervención. *Revista psicología científica. com*, 3.
- Gómez, M. (2006). *Introducción a la metodología de la investigación científica*. España: Editorial Brujas´.
- Gutiérrez, R., Contreras, C., & Ito, E. (2003). *Salud Mental, Estrés Y Trabajo en Profesionales de la Salud*. México: UNAM.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación*. México: McGraw-Hill.
- Hitt, M., & De Lara, M. I. (2006). *Administración*. México: Pearson Educación.

- Marrero, M., Rivero, E., Pastor, M., Fernández, C., & Vergara, A. (2011). Elaboración de la versión cubana del cuestionario JSS para la evaluación del estrés psicosocial laboral. *Revista Cubana de Salud y Trabajo*.
- Maslow, A. (2005). *El Management Según Maslow: Una Visión Humanista para la Empresa de Hoy*. Madrid, España: Grupo Planeta.
- Melgosa, J. (1999). *¡Sin estrés!* Madrid: Safeliz.
- Méndez, F., Suárez, M., Echeverri, C., Rico, J., & Ricardo, L. (2016). Importancia del Clima organizacional para la competitividad de las Pymes. En A. Silvera, *PYMES: Gestión y clima organizacional* (págs. 95-117). Barranquilla, Colombia: Sello Editorial Corunimaricana.
- Miller, L., & Dell, A. (2014). *The stress solution*. Obtenido de Asociación Americana de Psicología (APA): <http://www.apa.org/centrodeapoyo/tipos.aspx>
- Ministerio de la Protección Social. (2010). *Batería de Instrumentos para la evaluación de factores de Riesgo Psicosocial*. Bogotá D.C.: Ministerio de La Protección Social de Colombia y Pontificia Universidad Javeriana.
- Mino, E. (2014). *Correlación entre el clima organizacional y el desempeño en los trabajadores del restaurante de parrillas Marakos 490 del departamento de Lambayeque*. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Escuela de Administración de Empresas, Perú.
- Miranda, N. (2015). *La Autoestima y su relación con el estrés laboral del personal administrativo del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Palora*. Universidad Técnica de Ambato, Facultad de Ciencias de la Salud, Ambato, Ecuador.
- Muñoz, E., Coll, J., Torrent, M., & Linares, L. (2006). Influencia del clima laboral en la satisfacción de los profesionales sanitarios. *Revista Atención Primaria*, 37(4), 209-214. Obtenido de <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0212656706703341>
- Naghi, M. (2012). *Metodología de la Investigación*. Editorial Limusa.
- Orlandini, A. (2012). *El estrés: Qué es y cómo evitarlo*. España: Fondo de Cultura Económica.

- Pérez, J., & Daza, F. (1999). *El apoyo social*. España: Ministerio de trabajo y asuntos sociales españa.
- Pérez, M. L., Avilés, C., & Channa, S. (2016). Estrés Laboral. En F. López, & A. Expósito, *Ciencia de la administración y sanidad* (págs. 75-85). Editorial ACCI.
- Piñuel, I. (2011). *Mobbing: cómo sobrevivir al acoso psicológico en el trabajo*. Santander, España: Editorial Sal Tearre.
- Robbins, S., & Judge, T. (2004). *Comportamiento organizacional* (10ma ed.). México: Pearson Educación.
- Rodríguez, M. (2000). *Coefficientes de asociación*. Madrid: Editorial Plaza y Valdéz.
- Sánchez, G. (2016). *Una clasificación del estrés*. Obtenido de En Colombia: <https://encolombia.com/medicina/psiquiatria-salud-mental/cerebro-mente-estres/clasificacion-estres/>
- Sánchez, J., Aguirre, M., & Martínez, P. (2012). *Clima Organizacional*. España: Editorial Académica Española.
- Silva, M., Santos, J., Rodríguez, E., & Rojo, C. (2008). *Las Relaciones Humanas en la empresa*. Madrid, España: Cengage Learning Paraninfo.
- TECNOESA. (2018). Documentos internos. Quito.
- Uribe, J. (2014). *Clima y ambiente organizacional: Trabajo, salud y factores psicosociales*. Editorial El Manual Moderno.
- Van de Berghe, E. (2016). *Gestión gerencial y empresarial aplicadas al siglo XXI*. Bogotá, Colombia: ECOE Ediciones.
- Velasteguí, E. (2014). *El estrés laboral y la calidad de las relaciones interpersonales en los empleados administrativos del GAD Municipal del cantón Pujilí de la provincia de Cotopaxi en el primer semestre del 2013*. Ambato: Trabajo de investigación previo a la obtención del título de psicóloga general de la Universidad Tecnológica Indoamérica.
- Villalobos, G. (2005). *Diseño de un sistema de vigilancia epidemiológica de factores de riesgo psicosocial en el trabajo*. La Habana, Cuba: Escuela Nacional de Salud Pública.
- Visitación, M. (2017). *Estrés laboral y satisfacción laboral en los colaboradores de la Dirección de Apoyo a la Gestión Educativa Descentralizada del*

Ministerio de Educación, 2016. Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo - Escuela de Posgrado, Perú.

Vrljicak, I. (2015). *Estrés, Gerencia y subjetividad*. Editorial Dunken.

Anexos

Anexo 1. Cuestionario de clima laboral adaptado a la investigación

Código de identificación:

CUESTIONARIO PARA EVALUACIÓN DEL CLIMA LABORAL

Edad: _____

Género: Masculino Femenino

Años de trabajo en la empresa: _____

Instrucciones: A continuación, encontrará unas frases relacionadas con el trabajo. Por favor, lea cada frase con atención y responda de acuerdo con una escala de **5 a 1**:

- Si se equivoca puede borrar y cambiar la alternativa elegida.
- Aunque las frases están pensadas para muy distintos ambientes laborales, es posible que algunas no se ajusten exactamente a su caso particular. Trate de acomodarlas a su propia situación y decida si está de acuerdo o en desacuerdo en relación con su puesto de trabajo.
- Su punto de vista es muy importante para conocer la opinión que existe sobre el funcionamiento de la organización, recuerde que las encuestas son anónimas, por favor, conteste con atención y sinceramente.

		5 Totalmente de acuerdo	4 De acuerdo	3 Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2 En desacuerdo	1 Totalmente en desacuerdo
1. Mi trabajo está claramente definido						
2. La empresa reconoce y premia mi esfuerzo						
3. A veces me siento tratado como si fuera un número						
4. Mi lugar de trabajo se ha quedado viejo e inadecuado						
5. La iniciativa en mi trabajo es casi nula						
6. Para subir de puesto se necesita tener muchos años en la empresa y caerle bien a los superiores						
7. El ambiente es bastante frío e impersonal						
8. Cuando se necesita ayuda, es fácil encontrar voluntarios						
9. Dispongo de los equipos y herramientas para desarrollar mi trabajo						

	5 Totalmente de acuerdo	4 De acuerdo	3 Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2 En desacuerdo	1 Totalmente en desacuerdo
10. Con frecuencia los jefes toman decisiones sin tener en cuenta lo que opinan los operarios					
11. Los jefes impulsan al personal a capacitarse o aprender					
12. Es difícil tener oportunidades para aprender en la empresa					
13. Se valora positivamente que los empleados aporten nuevas ideas y sugerencias					
14. Es muy difícil saber dónde encontrar la información necesaria sobre el trabajo si así se necesitara					
15. En mi trabajo se estimula la aportación de ideas y sugerencias					
16. El trabajo se realiza eficazmente y cumpliendo los plazos establecidos					
17. Haber trabajado en mi organización es una buena referencia en mi currículum					
18. En mi trabajo cada uno se preocupa solo por sí mismo					
19. Mi trabajo me ha producido muchas satisfacciones personales					
20. En la empresa se cumplen tradiciones antiguas y rígidas					
21. Los sueldos en mi organización son más bajos que en otras empresas similares					
22. En general, se estimula la aportación de ideas nuevas					
23. Los jefes se aprovechan de su posición para actuar de forma dictatorial					
24. Las personas se expresan libre y espontáneamente, sin temor					
25. En mi trabajo la norma es "Más vale lo malo conocido que lo bueno por conocer"					
26. Las condiciones materiales de trabajo son bastante buenas					
27. Los jefes no perdonan pequeños errores					
28. Solemos probar nuevas soluciones y métodos, aunque no siempre salgan bien					
29. Mi trabajo es rutinario y aburrido					
30. Se fomenta la formación como medio de abrir las mentes y facilitar los cambios					

	5 Totalmente de acuerdo	4 De acuerdo	3 Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2 En desacuerdo	1 Totalmente en desacuerdo
31. Los jefes no se preocupan de los intereses de las personas					
32. La gente se esfuerza por ayudar a las nuevas personas que entran a trabajar					
33. A pesar de las dificultades, es difícil encontrar condiciones de trabajo mucho mejores en otro lugar					
34. Solemos recibir órdenes contradictorias de diferentes personas					
35. Los jefes evitan introducir cambios, aunque se vea que son necesarios					
36. Con tal de subir de puesto, las personas se critican o portan mal unas con otras					
37. La información que viene de los jefes consiste casi exclusivamente en dar órdenes					
38. En general, disponemos de los medios necesarios para hacer bien nuestro trabajo					
39. Los jefes suelen explicar los motivos de las decisiones e instrucciones					
40. Se fomenta que las relaciones entre departamentos sean buenas					
41. En mi departamento hay un ambiente muy tenso					
42. Suele ser fácil obtener informaciones precisas y fiables					
43. En general, me siento apoyado por mis jefes					
44. He aprendido mucho en mi puesto de trabajo					
45. Las informaciones disponibles son incompletas y llegan tarde					
46. Cuando tengo dudas en mi trabajo, suelo saber a quién debo consultar					
47. Mis objetivos y mi ritmo de trabajo se fijan sin mi participación					
48. Se estimula la cooperación y el trabajo en grupo como medio de facilitar el cambio					
49. Los objetivos de la organización y los resultados sólo los conocen los jefes					
50. Me siento implicado en el éxito de mi empresa u organización					

	5 Totalmente de acuerdo	4 De acuerdo	3 Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2 En desacuerdo	1 Totalmente en desacuerdo
51. Los jefes se preocupan mucho más de sus intereses que de la marcha del trabajo					
52. Los métodos de trabajo son bastante anticuados					
53. La gente está esperando que llegue el final de la jornada para salir corriendo					
54. Sólo unos pocos tienen toda la información					
55. Los directivos gozan de ventajas y privilegios injustificados					
56. Los trabajos suelen estar bien planificados con antelación					
57. Los jefes suelen estar disponibles cuando se les necesita					
58. Intentamos apoyar y ayudar a las personas nuevas para que se integren					
59. Es posible progresar sin tener que cambiar de empresa u organización					
60. El trabajo está tan desorganizado que es necesario hacer esfuerzos excesivos para llevarlo a cabo					
61. Creo que mis superiores me echarían una mano si lo necesitase					
62. Disponemos de ventajas sociales bastante satisfactorias					
63. Se me deja bastante libertad para organizar mi trabajo, siempre que lo haga bien y a tiempo					
64. Los jefes suelen estar bien informados e informan a sus empleados					
65. Tengo claras mis funciones y mis límites de actuación					
66. Los departamentos tienen escaso conocimiento de lo que hacen otros departamentos					
67. Mi trabajo me permite tomar iniciativas					
68. Las remuneraciones se basan más en las relaciones personales que en los méritos y los resultados					
69. La burocracia y la pesadez de la organización perjudican el desarrollo de los trabajos					
70. En general, la gente trabaja con pocas ganas					
71. Cuando tengo algún problema en mi trabajo, suele haber personas dispuestas a ayudarme					
72. La información más rápida y fiable son los chismes o rumores					

	5 Totalmente de acuerdo	4 De acuerdo	3 Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2 En desacuerdo	1 Totalmente en desacuerdo
73. En general se toman decisiones eficaces y con prontitud					
74. Mi organización tiene fama de ser poco dinámica					
75. Existen rivalidades personales muy fuertes					
76. Nuestros sistemas informáticos son antiguos y poco eficaces					
77. La información necesaria para el trabajo circula con fluidez					
78. Se suele consultar al personal antes de tomar decisiones que afectan a las personas					
79. Los empleados suelen esforzarse en su trabajo					
80. Se hacen muchos trabajos inútiles o innecesarios					
81. Mi organización es bastante dinámica y abierta					
82. Muchos creen que en su trabajo no se les trata como adultos					
83. Suelo tener toda la información que necesito para hacer bien mi trabajo					
84. Es fácil mantener conversaciones personales con compañeros y superiores					
85. En mi trabajo hago cosas bastante variadas e interesantes					
86. Me interesan más mis actividades de ocio que las que realizo en mi trabajo					
87. Es frecuente que se produzcan problemas por faltas de calidad					
88. Sabemos adaptarnos eficazmente a los cambios del entorno					
89. En general, los jefes están dispuestos a escuchar a sus subordinados					
90. La gente se despreocupa de los resultados generales de la organización					
91. Se hacen esfuerzos importantes para mejorar los niveles de información y comunicación					
92. Se estimula a las personas para que asuman riesgos razonables al intentar progresar					
93. Los jefes se ocupan más de que se respeten las apariencias que de alcanzar los objetivos					

Anexo 2. Cuestionario de estrés laboral

CUESTIONARIO PARA LA EVALUACIÓN DEL ESTRÉS – TERCERA VERSIÓN

Señale con una X la casilla que indique el grado en que se le han presentado los siguientes malestares en los últimos tres meses. El 4 sugiere una frecuencia muy alta, el 1 sugiere que nunca se le han presentado.

Síntomas fisiológicos	4. Siempre	3. Casi siempre	2. A veces	1. Nunca
1. Dolores en el cuello y espalda o tensión muscular.				
2. Problemas gastrointestinales, úlcera péptica, acidez, problemas digestivos o del colon.				
3. Problemas respiratorios.				
4. Dolor de cabeza.				
5. Trastornos del sueño como somnolencia durante el día o desvelo en la noche.				
6. Palpitaciones en el pecho o problemas cardíacos.				
7. Cambios fuertes del apetito.				
8. Problemas relacionados con la función de los órganos genitales (impotencia, frigidez).				

Síntomas de comportamiento social	4. Siempre	3. Casi siempre	2. A veces	1. Nunca
9. Dificultad en las relaciones familiares.				
10. Dificultad para permanecer quieto o dificultad para iniciar actividades.				
11. Dificultad en las relaciones con otras personas.				
12. Sensación de aislamiento y desinterés.				

Síntomas intelectuales y laborales	4. Siempre	3. Casi siempre	2. A veces	1. Nunca
13. Sentimiento de sobrecarga de trabajo.				
14. Dificultad para concentrarse, olvidos frecuentes.				
15. Aumento en el número de accidentes de trabajo.				
16. Sentimiento de frustración, de no haber hecho lo que se quería en la vida.				
17. Cansancio, tedio o desgano.				
18. Disminución del rendimiento en el trabajo o poca creatividad.				
19. Deseo de no asistir al trabajo.				
20. Bajo compromiso o poco interés con lo que se hace.				
21. Dificultad para tomar decisiones.				
22. Deseo de cambiar de empleo.				

Síntomas psicoemocionales	4. Siempre	3. Casi siempre	2. A veces	1. Nunca
23. Sentimiento de soledad y miedo.				
24. Sentimiento de irritabilidad, actitudes y pensamientos negativos.				
25. Sentimiento de angustia, preocupación o tristeza.				
26. Consumo de drogas para aliviar la tensión o los				

nervios.				
27. Sentimientos de que "no vale nada", o " no sirve para nada".				
28. Consumo de bebidas alcohólicas o café o cigarrillo.				
29. Sentimiento de que está perdiendo la razón.				
30. Comportamientos rígidos, obstinación o terquedad.				
31. Sensación de no poder manejar los problemas de la vida.				

Anexo 3. Solicitud de acceso a información realizada a la empresa



tecnoesa

Calle Minerva 543-308 y Panamericana Sur Km. 10 1/2
Sector El Blanquito
Telfs.: 265-1115 - 269-0564 Fax: 269-1579
Quito - Ecuador
www.eniecuador.ec

QUITO, 3 DE SEPTIEMBRE DE 2018

ACTA DE CONSTANCIA: APLICACIÓN DE ENCUESTAS

Las encuestas con sus dos cuestionarios CLIMA LABORAL Y ESTRÉS LABORAL fueron aplicadas a los empleados de Tecnoesa en forma objetiva y confidencial en las diferentes áreas de producción donde el personal labora:

- CORTE DE DISCOS
- FABRICACIÓN DE PORTAVÁLVULAS
- CONFORMADO MECÁNICO
- SOLDADURA Y ENSAMBLE
- TRATAMIENTO TÉRMICO Y PRUEBA HIDRÁULICA
- GRANALLADO Y PINTURA
- ACABADO Y DESPACHO
- TALLER MÁQUINAS HERRAMIENTAS

Dicha aplicación fue realizada en forma coordinada entre producción y el estudiante (Ing. Iván Taco) desde el 27 hasta el 31 de agosto del 2018 a 47 trabajadores repartidos en grupos de trabajos

Queda constancia de esta actividad y gestión atentamente

Ing. Vinicio Medrano

Supervisor de producción

Tecnoesa S.A.

Ing. Iván Taco

eni ecuador s.a.
R.U.C. 1790540626001
Sociedad sujeta a la actividad de dirección
y coordinación de Eni S.p.A.

Anexo 4. Certificado de Validación de los instrumentos



tecnoesa

Calle Minerva 543-308 y Panamericana Sur Km. 10 1/2
Sector El Blanquito
Telfs: 265-1115 - 269-0564 Fax: 269-1579
Quito - Ecuador
www.eniecuador.ec

QUITO, 20 DE AGOSTO DE 2018

CERTIFICADO VALIDACIÓN DE ENCUESTAS

Una vez analizado y realizado las modificaciones de los ítems de las encuestas aplicables a la empresa Tecnoesa:

- CUESTIONARIO CLA DE CLIMA LABORAL
- CUESTIONARIO PARA LA EVALUACION DEL ESTRÉS LABORAL DE LA BATERIA DE INSTRUMENTOS PARA LA EVALUACION DE FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL DE GLORIA VILLALOBOS

Quedan aprobados y validados los documentos detallados por lo que Ing. Iván Taco está autorizado para la aplicación en las diferentes áreas donde el personal labora.

Edwin Insuasti
20 de Agosto, 2018
Ing. Edwin Insuasti
RESPONSABLE PLANTA TECNOESA
Gerente de Planta

Vinicio Medrano
Tecnoesa S.A.
Ing. Vinicio Medrano
Supervisor de Producción

eni ecuador S.A.
R.U.C. 1790540826001
Sociedad sujeta a la actividad de dirección
y coordinación de Eni S.p.A.

Anexo 5. Cálculo del coeficiente Alpha de Cronbach

3.4. FIABILIDAD Y VALIDEZ

Con los datos obtenidos de la primera versión del CLA (112 elementos) se realizó un análisis de fiabilidad mediante el cálculo del coeficiente alfa de Cronbach, y se obtuvieron resultados muy favorables, con una fiabilidad media para las ocho escalas de 0,80. La escala con fiabilidad más alta era Dirección (0,86) y todas las escalas superaban el valor 0,75 menos Condiciones, que es la que obtuvo una fiabilidad más baja (0,69).

Este mismo análisis se llevó a cabo con la versión definitiva (93 elementos) y la muestra general de tipificación (N=1.579). Los nuevos valores de Alfa obtenidos, considerablemente elevados, son consecuencia clara de la ampliación del número de elementos que puntúan en cada escala. En este caso la fiabilidad más elevada la obtiene la escala global CLA, seguida de Dirección, y la más baja

Condiciones. La tabla 3.7. recoge los valores obtenidos con ambas versiones del CLA.

Igualmente se han obtenido correlaciones notablemente elevadas al comparar las dimensiones del CLA con las del WES (ver tabla 3.8.). Casi todas las escalas del CLA obtienen índices de correlación superiores a 0,70 con alguna de las escalas del WES. Destaca la correlación entre DIR (Dirección) y WESAP (Apoyo), que alcanza el 0,83, entre ORG (Organización) y WESCL (Claridad), (0,79), entre REL (Relaciones) y WESCO (Cohesión), (0,80), entre INF (Información) y WESCL (Claridad), (0,78). Estas correlaciones tan elevadas y entre escalas que pretenden evaluar dimensiones análogas, son un importante argumento a favor de la validez del CLA.

Tabla 3.7. Alfa de Cronbach de las escalas del CLA

Escala	Índice alfa	
	112 elementos	93 elementos
ORG	0,82	0,93
INN	0,84	0,94
INF	0,85	0,92
CON	0,69	0,89
IMP	0,81	0,90
AUT	0,75	0,91
REL	0,79	0,91
DIR	0,86	0,95
CLA	-	0,96

Tabla 3.8. Índices de correlación entre las dimensiones del WES y del CLA

	ORG	INN	INF	CON	IMP	AUT	REL	DIR
WESIM	0,64	0,73	0,72	0,57	0,73	0,57	0,70	0,69
WESCO	0,69	0,66	0,66	0,51	0,58	0,43	0,80	0,65
WESAP	0,77	0,75	0,74	0,65	0,64	0,52	0,63	0,83
WESAU	0,50	0,73	0,52	0,52	0,69	0,62	0,55	0,66
WESOR	0,33	0,46	0,33	0,24	0,42	0,19	0,60	0,32
WESPR	-0,59	-0,48	-0,58	-0,55	-0,42	-0,45	-0,32	-0,58
WESCL	0,79	0,60	0,78	0,60	0,48	0,34	0,61	0,71
WESCN	-0,26	-0,30	-0,23	-0,31	-0,25	-0,29	-0,10	-0,34
WESIN	0,46	0,64	0,45	0,49	0,60	0,53	0,53	0,54
WESCF	0,46	0,61	0,40	0,50	0,59	0,62	0,43	0,43

La escala PR del WES (Presión) correlaciona negativamente con todas las escalas del CLA, lo que una vez más ha de considerarse satisfactorio.

Cabe destacar también que la escala de Implicación del WES tiene una correlación del 0,73 con la escala homónima del CLA, aunque también tiene correlaciones elevadas con Innovación (0,73), Información (0,72) y Relaciones (0,70).

Estos datos demuestran concluyentemente que se ha conseguido uno de los objetivos primordiales que aconsejaron la elaboración del CLA: disponer de una obra nueva, adecuada a nuestro entorno cultural y capaz de sustituir satisfactoriamente al principal instrumento utilizado con anterioridad para cubrir la misma finalidad, el WES.

Anexo 6. Validez del cuestionario de estrés laboral

5.2.1 Validez y confiabilidad

A partir de la revisión de literatura científica se recopilaron los síntomas principales que indican la presencia de reacciones de estrés. Con esta información más la consulta de expertos, se construyó la primera versión del instrumento. La validez de ésta se determinó por el método de jueces.

La segunda versión del "Cuestionario para la evaluación del estrés" (Villalobos G., 2005) incluyó dos ejercicios de validación de contenido. El primero fue la indagación de los síntomas de estrés reportados por los trabajadores a los servicios médicos asistenciales (IPS) y a los de salud ocupacional de varias empresas, información que se recopiló mediante entrevistas con los profesionales responsables. El segundo análisis fue la validación con jueces (psicólogos y médicos del área de Salud Ocupacional).

Se calcularon igualmente los coeficientes de correlación de Pearson entre las puntuaciones de las dimensiones (grupos de síntomas) y los puntajes totales del cuestionario. Los resultados ratificaron la validez de constructo del instrumento ($r = 0,87$; $p = 0,001$; Villalobos G., 2005).

En la tercera versión del cuestionario de estrés se estimó la validez concurrente del cuestionario, tomando la segunda versión del mismo (Villalobos G., 2005), y calculando su correlación con las escalas de salud general, vitalidad y salud mental del cuestionario SF-36v2 (Ware, J. E., y cols., 2007). Cabe precisar que las escalas de salud del SF-36v2 habían sido previamente validadas en población colombiana.

Los resultados del cuestionario de estrés se correlacionaron de forma inversa y significativa con las tres escalas del SF-36v2 (estado general de salud percibido, vitalidad y salud mental). Esto correspondió con el comportamiento esperado, pues a mayor nivel de estrés menores condiciones de salud general, de salud mental y de vitalidad. Estos resultados confirman la validez concurrente del cuestionario (Tabla 2).

La consistencia interna de la segunda versión del cuestionario se estimó a través del Alfa de Cronbach, cuyo coeficiente¹ fue de 0,889 ($p = 0,001$). La tercera versión del cuestionario no presentó cambios en el nivel de consistencia interna hallado en la segunda versión.

1 Por lo general, el Coeficiente Alfa de Cronbach no viene acompañado de algún valor de probabilidad asociado; sin embargo, mientras su valor se aproxime más a 1 (valor máximo), mayor es la confiabilidad de la escala. Además, en el contexto psicométrico y por acuerdos tácitos, se considera que valores del alfa superiores a 0,7 son suficientes para garantizar la confiabilidad de una escala.

El estudio de validación de los cuestionarios adoptó la siguiente escala para la valoración del coeficiente de confiabilidad:

- Inferior a 0,65 = Baja confiabilidad
- 0,65 – 0,70 = Confiabilidad aceptable
- 0,71 – 0,80 = Buena confiabilidad
- 0,81 – 0,90 = Muy buena confiabilidad
- 0,91 – 1,00 = Excelente confiabilidad

Adaptado de Barraza Macías, A. Apuntes sobre metodología de la investigación. Confiabilidad. En: Investigación educativa. No. 6. 2007. Universidad Pedagógica de Durango. Disponible: www.dialnet.unirioja.es

La confiabilidad total de la segunda versión del cuestionario se obtuvo por el método de test-retest y su resultado fue significativo ($r = 0,851$; $p = 0,005$).

Los resultados de validez y confiabilidad de la segunda versión del cuestionario son indicadores positivos de su calidad.

Tabla 2. Coeficientes de correlaciones entre la segunda versión del "Cuestionario para la evaluación del estrés" y tres escalas del SF-36v2 (N = 2354).

Escalas	Coeficientes de correlación con el cuestionario para la evaluación del estrés
Salud general	-0,485**
Vitalidad	-0,636**
Salud mental	-0,662**

** La correlación es significativa al nivel 0,01 (unilateral).

Anexo 7. Tabulación del cuestionario de clima laboral

Encuestado	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47			
Edad	53	30	45	28	29	52	38	50	46	26	54	49	65	55	60	29	46	49	54	48	63	27	25	39	42	56	61	55	48	42	27	51	22	43	31	52	28	37	52	26	45	53	51	29	44	28	44			
Género	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		
Años de trabajo en la empresa	29	1	11	3	2	27	5	28	25	6	28	28	20	30	33	2	10	28	25	26	19	2	3	4	24	27	31	26	25	9	1	26	5	25	2	26	1	4	29	1	23	26	24	1	26	1	24			
1. Mi trabajo está claramente definido	2	4	4	3	5	2	5	4	5	4	5	4	2	5	4	4	2	4	4	2	5	5	5	5	5	5	5	2	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5			
2. La empresa reconoce y premia mi esfuerzo	4	1	4	2	5	3	3	4	1	3	1	3	1	4	2	1	4	3	4	3	3	1	5	3	1	1	2	3	5	4	5	4	3	3	1	5	1	3	1	5	1	5	4	3	1	1	1	1		
3. A veces me siento tratado como si fuera un número	1	4	2	4	4	2	5	2	2	1	4	2	2	3	3	5	3	2	2	3	4	4	5	2	4	5	2	4	2	5	4	3	3	5	3	4	5	4	2	4	4	5	2	4	4	5	2	4		
4. Mi lugar de trabajo se ha quedado viejo e inadecuado	2	4	2	3	4	2	4	4	2	3	3	1	4	2	2	5	2	2	4	1	4	5	4	4	2	3	2	2	4	2	4	5	3	1	5	4	5	4	4	2	5	5	4	2	4	3				
5. La iniciativa en mi trabajo es casi nula	2	4	4	4	3	2	3	2	1	3	2	2	3	2	3	4	5	2	2	5	4	3	4	3	4	1	2	3	2	4	4	4	3	5	3	4	5	2	3	1	3	2	4	1	4	2	2			
6. Para subir de puesto se necesita tener muchos años en la empresa y caerle bien a los superiores	2	5	2	3	3	4	5	3	1	3	1	2	2	2	2	5	3	4	3	2	4	5	3	5	1	1	2	4	3	2	5	4	3	4	5	4	5	5	1	3	1	4	4	5	1	5	2	2		
7. El ambiente es bastante frío e impersonal	2	3	3	5	2	3	3	2	2	1	3	1	4	3	4	4	3	3	2	1	5	5	2	5	2	3	4	3	2	3	4	3	2	5	3	3	4	2	2	3	4	2	3	4	2	3	4	2	3	4
8. Cuando se necesita ayuda, es fácil encontrar voluntarios	3	2	3	3	4	1	2	4	2	3	4	3	1	3	4	1	4	1	4	3	1	2	4	4	2	4	4	1	4	3	5	5	3	4	4	4	4	2	3	4	4	2	5	5	4	2	2	3		
9. Dispongo de los equipos y herramientas para desarrollar mi trabajo	2	4	4	4	5	2	2	4	3	5	4	2	2	4	4	3	5	2	4	2	4	4	5	2	3	4	4	2	5	4	5	4	2	5	4	2	5	4	2	5	3	5	5	4	3	4	5	4	5	
10. Con frecuencia los jefes toman decisiones sin tener en cuenta lo que opinan los operarios	2	5	4	4	4	2	4	2	2	4	4	2	4	4	4	5	2	2	5	5	4	5	4	5	2	4	4	2	4	4	5	3	4	4	5	3	4	5	5	4	2	4	4	5	2	5	3	4	5	
11. Los jefes impulsan al personal a capacitarse o aprender	1	1	3	4	4	3	2	4	1	3	3	1	4	5	4	1	3	3	4	1	5	2	4	2	1	3	4	3	4	3	5	5	3	2	2	4	1	2	3	4	1	4	4	2	1	4	2	1	1	1
12. Es difícil tener oportunidades para aprender en la empresa	3	4	3	4	4	2	4	2	1	3	3	2	2	3	4	2	3	4	2	2	3	5	4	5	1	3	3	2	4	3	2	4	2	3	2	4	4	4	4	3	4	1	3	2	4	1	4	1	4	
13. Se valora positivamente que los empleados aporten nuevas ideas y sugerencias	2	3	3	3	4	4	2	4	3	3	2	2	2	4	3	3	4	4	4	2	4	4	4	3	3	2	3	4	4	3	5	5	3	3	4	5	3	3	4	3	4	5	4	5	3	3	4	5	3	4
14. Es muy difícil saber dónde encontrar la información necesaria sobre el trabajo si así se necesitara	4	3	2	3	2	4	2	5	2	3	2	2	1	2	4	4	3	4	5	2	3	4	2	4	2	2	4	4	5	2	3	5	3	3	5	5	3	2	3	2	2	5	5	5	2	3	4	2	3	4
15. En mi trabajo se estimula la aportación de ideas y sugerencias	1	1	3	2	4	4	2	4	1	3	2	2	2	4	4	1	4	4	4	2	4	3	4	4	1	2	4	4	5	3	5	4	3	3	1	5	1	2	3	4	1	4	4	2	1	1	3	3	4	4
16. El trabajo se realiza eficazmente y cumpliendo los plazos establecidos	4	4	4	3	4	4	1	2	4	3	4	1	2	4	4	4	5	4	2	1	4	5	4	2	4	4	4	4	3	4	4	3	3	1	5	4	4	3	5	4	4	4	2	5	4	4	4	4		
17. Haber trabajado en mi organización es una buena referencia en mi currículum	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	
18. En mi trabajo cada uno se preocupa solo por sí mismo	1	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	2	2	3	4	5	3	4	4	2	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	3	5	3	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5		
19. Mi trabajo me ha producido muchas satisfacciones personales	4	4	4	3	5	4	4	5	4	4	3	5	4	2	5	4	2	5	4	5	3	5	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	3	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4		

Encuestado	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47		
20. En la empresa se cumplen tradiciones antiguas y rígidas	2	4	3	3	4	2	2	1	4	3	2	4	2	2	5	3	2	2	2	5	4	3	1	3	1	3	2	2	4	3	4	2	4	4	4	4	4	4	3	4	1	3	3	4	1	4	2		
21. Los sueldos en mi organización son más bajos que en otras empresas similares	2	3	3	3	3	4	1	3	3	3	3	1	2	2	4	3	3	4	3	1	3	4	3	2	3	3	4	4	3	5	3	3	3	3	5	3	2	5	3	3	5	3	5	5	3	3	3	3	3
22. En general, se estimula la aportación de ideas nuevas	2	2	3	3	3	4	3	4	1	3	2	3	2	4	3	1	5	4	4	4	3	3	3	3	3	1	2	3	4	5	3	3	4	3	2	4	2	5	3	3	1	5	5	2	1	2	2		
23. Los jefes se aprovechan de su posición para actuar de forma dictatorial	2	4	4	4	2	2	2	2	1	3	2	2	4	2	3	5	5	2	2	2	4	5	2	3	1	2	3	2	4	4	3	3	4	5	4	4	4	2	2	1	2	2	5	1	4	3			
24. Las personas se expresan libre y espontáneamente, sin temor	3	3	2	2	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	2	4	4	4	3	5	3	4	4	4	4	4	4	2	4	5	3	3	4	5	3	4	4	4	4	4	4	5	3	4	3	5	
25. En mi trabajo la norma es "Más vale lo malo conocido que lo bueno por conocer"	4	2	3	3	1	4	3	2	1	3	3	2	2	3	2	4	4	4	2	2	4	4	1	4	1	1	3	2	4	3	3	3	4	3	4	2	5	5	1	1	4	4	2	1	2	1	2	1	
26. Las condiciones materiales de trabajo son bastante buenas	4	2	4	2	4	4	4	4	1	3	3	2	4	3	4	1	5	4	4	2	4	2	4	5	1	3	4	4	5	4	5	3	4	3	5	2	5	3	4	1	4	5	3	1	2	2	2		
27. Los jefes no perdonan pequeños errores	4	3	2	3	1	4	2	2	1	3	1	3	2	2	3	4	3	4	2	3	4	3	1	4	1	1	3	4	2	2	1	2	3	3	4	3	4	3	4	3	1	1	4	3	5	1	3	1	
28. Solemos probar nuevas soluciones y métodos, aunque no siempre salgán bien	4	3	2	2	4	4	4	4	4	3	4	3	1	2	1	3	4	4	3	2	4	4	4	5	4	4	4	1	4	5	2	5	3	5	4	4	3	5	4	4	4	4	5	4	4	3	4	3	5
29. Mi trabajo es rutinario y aburrido	2	3	4	4	1	2	1	3	2	2	3	2	1	2	2	4	5	2	3	2	2	4	1	2	2	2	3	2	2	3	4	3	5	2	4	5	3	3	1	3	1	2	3	5	3	2	3	3	
30. Se fomenta la formación como medio de abrir las mentes y facilitar los cambios	4	4	3	2	4	4	3	3	1	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	5	4	4	3	1	4	4	4	5	4	3	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	1	4	2
31. Los jefes no se preocupan de los intereses de las personas	2	4	4	2	3	2	2	2	3	3	4	2	4	2	2	5	4	2	2	2	5	4	3	2	3	4	2	2	4	4	2	3	3	4	4	4	4	3	5	3	3	2	5	3	2	5	3	4	4
32. La gente se esfuerza por ayudar a las nuevas personas que entran a trabajar	4	4	4	2	4	5	3	4	4	4	5	3	4	4	4	4	5	4	5	4	3	5	4	3	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5		
33. A pesar de las dificultades, es difícil encontrar condiciones de trabajo mucho mejores en otro lugar	2	4	4	3	4	2	4	4	5	3	4	4	5	3	2	4	5	2	4	4	5	4	5	4	4	5	4	2	5	4	5	4	3	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5
34. Solemos recibir órdenes contradictorias de diferentes personas	2	2	4	2	1	2	4	2	2	3	1	3	4	2	2	4	5	2	2	3	5	2	1	5	2	1	2	2	2	3	4	1	3	3	3	3	3	2	5	2	1	2	3	4	2	2	2	2	
35. Los jefes evitan introducir cambios, aunque se vea que son necesarios	2	3	3	2	1	2	4	5	2	3	2	3	4	2	2	3	5	2	2	5	3	4	3	1	5	2	2	2	2	5	3	2	5	3	4	4	5	3	5	2	1	2	5	5	2	3	3	3	
36. Con tal de subir de puesto, las personas se critican o portan mal lunas con otras	2	4	3	4	1	2	4	3	4	3	1	2	5	2	3	5	3	2	3	2	5	5	1	4	4	1	3	2	5	3	1	3	3	2	4	4	4	5	2	1	4	4	4	4	4	4	4	5	
37. La información que viene de los jefes consiste casi exclusivamente en dar órdenes	2	4	4	3	1	2	2	2	2	3	2	3	4	3	2	5	4	2	2	3	4	5	1	2	2	2	2	2	3	4	2	3	3	4	5	4	4	2	4	1	2	3	4	4	2	4	2	4	
38. En general, disponemos de los medios necesarios para hacer bien nuestro trabajo	4	2	4	3	5	4	1	4	4	3	3	2	3	4	1	4	4	4	4	4	3	3	2	5	3	4	3	4	4	5	3	5	3	5	2	1	5	4	4	5	2	4	2	4	2	5			
39. Los jefes suelen explicar los	2	4	3	3	5	4	4	4	4	3	4	3	2	4	4	2	5	4	4	4	3	3	4	5	4	4	4	4	4	5	3	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	

Encuestado	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47		
81. Mi organización es bastante dinámica y abierta	3	3	3	2	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	5	2	3	3	4	3	2	5	3	3	4	4	5	3	3	3	1	4	4	1	3	5	3	1	4	3	4	2	4	3	4	3	4		
82. Muchos creen que en su trabajo no se les trata como adultos	2	3	2	2	1	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	4	3	1	3	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	3	1	3	5	1	1	2	3	1	1	2	3	2		
83. Suelo tener toda la información que necesito para hacer bien mi trabajo	2	4	4	3	5	2	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	5	2	4	3	3	5	2	4	4	4	4	2	3	4	3	4	3	1	4	5	4	4	5	5	4	2	5	4	5	4	4	3	
84. Es fácil mantener conversaciones personales con compañeros y superiores	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	5	4	4	4	3	5	3	4	4	4	4	4	3	4	5	4	4	3	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	3		
85. En mi trabajo hago cosas bastante variadas e interesantes	2	4	3	3	4	2	4	5	4	3	3	3	3	4	4	2	4	2	5	3	1	5	4	4	5	3	4	2	4	3	3	5	4	2	4	5	4	2	4	4	5	3	5	5	4	5	4	5	
86. Me interesan más mis actividades de ocio que las que realizo en mi trabajo	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	1	2	2	2	2	3	1	3	3	2	4	3	2	3	2	1	2	3	4	2	2	3	3	2	3	2	3	2	3	4	1	2	2	4	1	2	2	3	4
87. Es frecuente que se produzcan problemas por faltas de calidad	4	4	2	4	1	4	5	4	2	3	1	2	5	2	2	4	1	4	4	2	5	2	1	5	2	1	2	4	5	2	1	2	3	2	5	3	4	5	1	1	2	4	2	4	2	4	2		
88. Sabemos adaptarnos eficazmente a los cambios del entorno	4	3	4	3	5	3	3	2	4	3	4	4	3	4	4	1	5	3	2	4	3	5	5	1	4	4	4	4	3	1	4	4	3	3	1	3	3	3	5	5	4	2	4	3	4	3	2		
89. En general, los jefes están dispuestos a escuchar a sus subordinados	4	4	4	2	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	2	5	3	4	3	2	4	4	4	2	3	4	3	4	2	4	2	5	3	1	3	5	4	3	3	4	4	2	5	4	4	4	3	
90. La gente se despreocupa de los resultados generales de la organización	4	4	2	2	4	2	4	4	2	3	2	3	4	2	2	4	2	4	2	4	3	4	2	4	2	2	2	2	2	5	2	5	4	3	4	4	2	4	5	1	4	2	5	4	2	2	4	4	
91. Se hacen esfuerzos importantes para mejorar los niveles de información y comunicación	3	3	2	2	4	4	3	2	2	3	3	3	3	4	4	2	4	4	2	3	2	5	4	3	2	3	4	2	2	3	4	3	2	1	3	3	3	5	4	2	1	4	4	2	3	1			
92. Se estimula a las personas para que asuman riesgos razonables al intentar progresar	4	4	3	2	4	4	2	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	4	3	2	5	4	1	2	3	2	4	2	3	4	4	3	3	3	3	4	1	4	4	2	3	3	5	2	4	1			
93. Los jefes se ocupan más de que se respeten las apariencias que de alcanzar los objetivos	2	4	2	4	1	4	5	4	1	3	2	3	4	2	2	4	2	4	4	3	5	3	1	5	1	2	2	4	5	2	1	4	3	3	4	3	4	5	2	1	1	5	4	2	1	4	1		

Anexo 8. Tabulación del Cuestionario de estrés laboral

Encuestado	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47		
1. Dolores en el cuello y espalda o tensión muscular.	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	1	2	3	2	2	2	2	3	2	2	4	3	2	3	2	3	2	3	1	4	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	
2. Problemas gastrointestinales; úlcera péptica, acidez, problemas digestivos o del colon.	1	2	2	2	3	2	2	1	3	1	1	2	1	1	2	3	3	2	1	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	4	1	1	3	2	2	2	3	2	3	3	2	2	2	3	2	4	
3. Problemas respiratorios.	2	2	1	1	1	1	2	1	2	2	1	1	2	1	2	2	2	2	1	1	3	3	2	2	2	2	2	1	2	1	1	1	2	1	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	3		
4. Dolor de cabeza.	1	1	1	2	2	3	1	2	2	2	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2	3	1	2	4	2	2	1	2	1	2	1	2	2	1	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	1	3			
5. Trastornos del sueño como somnolencia durante el día o desvelo en la noche.	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	3	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	2	3	1	2	2	3	2	2	3		
6. Palpitaciones en el pecho o problemas cardíacos.	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2	1	2	2	1	2	1	3		
7. Cambios fuertes del apetito.	1	2	1	1	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	3	1	1	2	3	2	2	3	1	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	
8. Problemas relacionados con la función de los órganos genitales (impotencia, frigidez).	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1		
9. Dificultad en las relaciones familiares.	1	2	1	1	1	2	3	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	3	2	3	2	2	2	1	2	3	2	1	2	2	2	3	2	2	3	3	1	2	2	2	2	2	2	2	
10. Dificultad para permanecer quieto o dificultad para iniciar actividades.	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	3	1	2	2	2	2	2	2	3	1	1	3	1	2	3	3	2	3	2	1	2	3	3	2	2	2	2	
11. Dificultad en las relaciones con otras personas.	1	1	2	1	1	2	2	2	1	1	2	2	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	1	1	3	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	3	4	1	1	3	2	1	1	
12. Sensación de aislamiento y desinterés.	2	2	2	1	1	2	1	2	1	2	1	2	2	2	2	2	3	1	1	3	3	1	2	2	2	2	2	2	2	3	2	1	1	2	2	2	2	2	3	3	1	2	2	1	3	2	2	3	
13. Sentimiento de sobrecarga de trabajo.	3	3	1	2	2	2	2	1	2	2	3	1	4	1	2	4	1	1	1	1	4	3	2	3	2	2	2	2	4	1	3	2	2	4	1	3	2	3	2	4	2	2	1	3	2	3	2	3	
14. Dificultad para concentrarse, olvidos frecuentes.	2	1	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	3	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	3	3	1	2	2	1	2	
15. Aumento en el número de accidentes de trabajo.	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	2	2	1	1	2	1	1	1	1	3	1	2	2	1	3	2	2	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	2	
16. Sentimiento de frustración, de no haber hecho lo que se quería en la vida.	1	4	1	2	1	2	2	1	2	1	2	2	2	1	4	1	2	1	2	1	2	3	4	1	3	2	1	1	2	1	1	3	4	1	3	4	1	4	2	1	2	1	1	4	2	3	3		
17. Cansancio, tedio o desgano.	2	2	1	2	1	2	3	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	1	2	2	1	3	1	4	2	2	1	2	4	1	2	4	1	2	3	3	2	4	3	1	2	3	3	2	4	3	2	2	3
18. Disminución del rendimiento en el trabajo o poca creatividad.	1	1	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	3	2	1	2	2	2	2	2	1	1	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	2	1	2	
19. Deseo de no asistir al trabajo.	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	1	2	2	2	3	1	2	2	2	2	2	1	3	1	2	3	1	3	3	2	2	3	2	2	3	1	2	3	2	2	2	
20. Bajo compromiso o poco interés con lo que se hace.	2	1	1	1	2	2	1	2	2	1	2	1	1	1	1	1	2	1	2	2	1	2	1	1	2	1	2	2	1	2	3	1	2	2	3	1	2	3	1	2	2	3	1	2	3	1	1	1	1
21. Dificultad para tomar decisiones.	2	1	1	2	1	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	3	1	2	1	3	1	2	2	3	1	2	2	1	3	2	1	2	2	3	1	2	2	1	1	2	1	1	2
22. Deseo de cambiar de empleo.	2	4	2	4	1	2	3	2	2	1	1	2	1	2	1	2	4	2	2	1	4	1	4	2	1	4	2	1	2	4	1	3	1	4	3	2	4	1	4	3	2	4	1	2	3	4	2	2	2
23. Sentimiento de soledad y miedo.	3	1	1	1	1	2	3	1	1	3	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	1	3	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	4	3	1	1	1	1	1	1	1	1	2
24. Sentimiento de irritabilidad, actitudes y pensamientos negativos.	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	3	1	1	3	1	2	3	2	3	3	1	2	3	2	2	2	2	2	2	
25. Sentimiento de angustia, preocupación o tristeza.	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	3	2	1	3	2	2	2	1	3	2	1	3	2	2	1	3	1	1	3	1	2	3	4	1	3	3	1	2	2	3	2	2	2	2	
26. Consumo de drogas para aliviar la tensión o los nervios.	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	2	2	1	2	2	1	2	1	1	1	2	2	1	2	2	1	2	3	4	1	3	1	2	2	3	2	2	2		
27. Sentimientos de que "no vale nada", o "no sirve para nada".	3	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	2	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	

Encuestado	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47			
28. Consumo de bebidas alcohólicas o café o cigarrillo.	2	2	1	1	1	2	1	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	3	3	1	1	2	2	2	2	1	1	1	1	2	2	2	2	2	1	3	2	2	1	2	3	2	2	3		
29. Sentimiento de que está perdiendo la razón.	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2		
30. Comportamientos rígidos, obstinación o terquedad.	2	1	2	1	1	1	2	1	2	1	2	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2	1	1	1	2	1	3		
31. Sensación de no poder manejar los problemas de la vida.	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	2	2	2	1	2	1	1	2	1	1	1	1	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	1	2	1	2

