

**CLIMA ORGANIZACIONAL Y ESTRÉS LABORAL EN LAS  
ORGANIZACIONES DE CARÁCTER VOLUNTARIO EXODO Y EL  
SEMBRADOR DE LA CIUDAD DE SAN JUAN DE PASTO  
(Trabajo de grado para optar por el título de psicóloga)**

**RUTH VIVIANA DIAZ VIVAS**

**Universidad de Nariño  
Facultad de Ciencias Humanas  
Programa de Psicología  
San Juan de Pasto, junio de 2011**

**CLIMA ORGANIZACIONAL Y ESTRÉS LABORAL EN LAS  
ORGANIZACIONES DE CARÁCTER VOLUNTARIO EXODO Y EL  
SEMBRADOR DE LA CIUDAD DE SAN JUAN DE PASTO  
(Trabajo de grado para optar por el título de psicóloga)**

**RUTH VIVIANA DIAZ VIVAS**

**Asesor**

**Ps. ÁLVARO ÁLVAREZ**

**Ps. EDWIN GERARDO LUNA**

**Universidad de Nariño**

**Facultad de Ciencias Humanas**

**Programa de Psicología**

**San Juan de Pasto, junio de 2011**

“Las ideas y conclusiones aportadas en el trabajo de grado son responsabilidad exclusiva de las autoras”

Artículo 1º del acuerdo No 324 de octubre de 1966, emanado del honorable Consejo Directivo de la Universidad de Nariño.

Nota de aceptación:

---

---

---

---

---

---

---

Presidente del Jurado

---

Firma de Jurado

---

Firma de Jurado

**TABLA DE CONTENIDO**

|  |    |
|--|----|
| INTRODUCCIÓN .....   | 11 |
| METODOLOGÍA .....  | 17 |
| Enfoque metodológico .....                                 | 17 |
| Tipo de estudio .....                                      | 17 |
| Diseño.....  | 19 |
| Identificación de variables .....                          | 19 |
| Clima organizacional (variable independiente).....         | 20 |
| Estrés laboral (variable dependiente) .....                | 20 |
| Hipótesis.....   | 20 |
| Hipótesis nula e hipótesis de trabajo .....                | 20 |
| Población y muestra .....                                  | 21 |
| Técnicas e instrumentos de recolección de información..... | 21 |
| Procedimiento.....   | 25 |
| Fase uno.....  | 25 |
| Fase dos .....   | 25 |
| Fase tres.....   | 26 |
| Fase cuatro.....   | 26 |
| Marco Ético y bioético .....                               | 26 |
| RESULTADOS .....   | 27 |
| Fase uno: identificación de la población.....              | 27 |
| Fase dos: aplicación de los instrumentos .....             | 29 |
| Fase tres: sistematización de los instrumentos .....       | 30 |
| Fase cuatro: análisis de los datos.....                    | 35 |
| DISCUSION.....   | 43 |
| RECOMENDACIONES .....                                      | 51 |
| REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....                           | 52 |
| ANEXOS.....  | 56 |

**LISTA DE TABLAS**

|               |    |
|---------------|----|
| Tabla 1.....  | 22 |
| Tabla 2.....  | 23 |
| Tabla 3.....  | 24 |
| Tabla 4.....  | 30 |
| Tabla 5.....  | 30 |
| Tabla 6.....  | 30 |
| Tabla 7.....  | 32 |
| Tabla 8.....  | 33 |
| Tabla 9.....  | 33 |
| Tabla 10..... | 36 |
| Tabla 11..... | 37 |
| Tabla 12..... | 38 |
| Tabla 13..... | 38 |
| Tabla 14..... | 39 |
| Tabla 15..... | 39 |
| Tabla 16..... | 40 |
| Tabla 17..... | 41 |
| Tabla 18..... | 41 |

**LISTA DE FIGURAS**

*Figura 1. Procedimiento de la investigación ..... 26*

*Figura 2. Distribución por sexo ..... 28*

*Figura 3. Distribución por edad ..... 28*

*Figura 4. Distribución por tipo de organización ..... 29*

*Figura 5. Distribución por escolaridad ..... 29*

*Figura 6. Niveles de estrés distribuido por sujeto ..... 31*

*Figura 7. Distribución de estrés por edad ..... 31*

*Figura 8. Distribución de estrés por escolaridad ..... 32*

*Figura 9. Puntaje individual TECLA ..... 35*

*Figura 10. Distribución por factor ..... 35*

*Figura 11. Diferencia de clima por factores ..... 40*

## RESUMEN

La presente investigación buscó identificar la relación entre clima organizacional y estrés laboral en las organizaciones de carácter voluntario Éxodo y el Sembrador de la ciudad de San Juan de Pasto, se llevó a cabo mediante el enfoque metodológico de tipo cuantitativo y el tipo de estudio fue de tipo correlacional, el diseño utilizado es no experimental de tipo transaccional. La población objeto de estudio fueron los 50 personas que laboran en las dos organizaciones de voluntariado, la muestra de esta fue de 38 personas las cuales laboran permanentemente y pertenecen activamente a las instituciones haciendo parte de los diferentes equipos de trabajo de dichas organizaciones. Los instrumentos que se utilizaron fueron dos: la Escala de Apreciación de Estrés Laboral EAE, específicamente la subescala Sociolaboral a la que debió realizarse adaptación del lenguaje en algunos ítems, a esta escala también se le realizó el análisis de confiabilidad y validez a partir del Coeficiente Alpha de Cronbach obteniendo un valor de ,857 lo que indica que la prueba es altamente confiable, también se utilizó el inventario de clima organizacional TECLA, consta de 90 aseveraciones, y se encuentra referenciado a partir de ocho variables. El análisis estadístico se realizó por medio de los programas Office Excel 2007 y Spss (software). En el análisis paramétrico se utilizaron las pruebas estadísticas de regresión lineal, correlación de Pearson y la prueba T, con el objetivo de identificar la relación entre clima organizacional y estrés laboral, e identificar la diferencia entre las dos organizaciones. La regresión lineal muestra que no existe relación entre la variable dependiente (estrés) y las variables independientes (factores del clima, clima organizacional, edad, sexo y escolaridad) ya que los valores son mayores o iguales a 0.10, de esa manera se puede establecer que no existe relación estadísticamente significativa entre las variables para el nivel de confianza del 90% o superior. Con respecto a la diferencia entre las organizaciones se pudo observar que existe una diferencia estadísticamente significativa de 0,07, y una media para Éxodo de 41,40 y para el Sembrador de 35,11. De acuerdo a los resultados se establece que no existe relación entre las variables estudiadas, así, se realizó la discusión en base a los instrumentos utilizados y a la teoría recopilada, dicha discusión concluye haciendo énfasis en que no necesariamente las situaciones

expresadas en el TECLA predicen la existencia o no de estrés, y este puede estar asociado a otros predisponentes que se encuentran relacionados con las diferencias individuales y las formas como las personas resuelven los diferentes acontecimientos de su vida.

**Palabras clave:** Estrés laboral, Clima organizacional, organizaciones de voluntariado.

### ABSTRACT

This study aimed to identify the relationship between organizational climate and job stress in voluntary organizations Exodus and the Sower of the city of San Juan de Pasto, was conducted by the methodological approach of quantitative and type of study was correlational, the design used in experimental non-transactional. The study population were 50 people working in the two voluntary organizations, the sample of this was 38 people which they work continuously and actively belong to the institutions being part of different teams of these organizations. The instruments used were two: stress appraisal scale education sea socio specifically the subscale to which language should be adapted in some items, this scale was also carried out the analysis of reliability and validity coefficient from Cronbach alpha of obtaining a value of, 857 indicating that the test is highly reliable, we also use organizational climate key inventory consists of 90 claims, and is referenced from eight variables. Statistical analysis was performed using office programs excel 2007 and SPSS (software). In the analysis parametric statistical tests were used linear regression and Pearson correlation test T, with the aim of identifying the relationship between organizational climate and work stress, and identify the difference between the two organizations. linear regression showed no relationship between the dependent variable (stress) and the independent variables (factors of climate, organizational climate, age, gender and education) because the values are greater than or equal to 0.10, that way you can set there is no statistically significant relationship between variables in the confidence level of 90% or higher. With regard to the difference between the organizations could be seen that there is a statistically significant difference of 0.07, and half to Exodus 41.40 and 35.11 for the Sower. According to the results it would be no relationship between the variables, so the discussion was based on the instruments used and

collected theory, this discussion concludes by emphasizing that situations do not necessarily expressed in predicting key presence or absence of stress, and this may be associated with other predisposing are related to individual differences and the ways in which people solve the various events of his life.

**Keywords:** job stress, organizational climate, voluntary organizations.

## INTRODUCCIÓN

El trabajo es una de las actividades en la vida del hombre que ofrece múltiples beneficios, tales como la interacción con otras personas, la ejecución de tareas diversas y la oportunidad de dar a conocer las capacidades de cada uno. De acuerdo a ello, se puede evidenciar que en la dinámica interna de las organizaciones se encuentran conjugados algunos aspectos que conllevan al establecimiento de condiciones apropiadas o por el contrario condiciones que impiden el crecimiento tanto personal como empresarial, provocando alrededor de estos, ambientes perturbadores, que pueden producir un grado de tensión alto y por ende estrés laboral.

El estrés laboral es una problemática cada vez más recurrente en la sociedad moderna, ubicándose como una de las patologías que afecta el ámbito empresarial donde se encuentra implicada y deteriorada la salud organizacional, así los efectos se observan a nivel personal, familiar, social y por ende en la dinámica laboral. Estos efectos, entendidos en sus componentes de eficacia, eficiencia, viabilidad de futuro y capacidad para ofrecer calidad de vida laboral a sus empleados, calidad de productos y servicios a la comunidad, se manifiestan como consecuencias de este síndrome.

Por su parte Lazarus y Folkman (1986, citado por Guillen y Guil, 2001) sostienen que el estrés es la combinación y la exposición de las personas a los llamados estresores los cuales hacen referencia a las demandas del medio frente a la realización de una actividad o una tarea, dicha demanda se convierte en la percepción inicial que tiene la persona frente a un acontecimiento, el sujeto lo valora como un aspecto positivo en el momento en el que esté cumple con las expectativas individuales y negativo cuando a pesar del esfuerzo, el sujeto siente que los resultados no son los esperados; lo anterior, se encuentra relacionado con la capacidad de afrontamiento de cada individuo, ya que depende de esta reacción para que este busque estrategias para sobrellevar la sintomatología.

El estrés laboral, según la definición de Karessek (1981, citado por Guillen y Guil, 2001) es una variable dependiente del efecto conjunto de las demandas del trabajo y los factores moderadores de las mismas, particularmente la percepción de control de libertad de decisión del trabajador.

Los trabajadores se encuentran expuestos a un sinnúmero de estresores o demandas del medio en donde realizan su accionar, se puede identificar tres tipos de estresores: los estresores físicos, psicológicos y organizacionales propiamente dichos, los que predicen en gran medida la aparición, evolución y desencadenamiento del síndrome, además de los estresores anteriormente mencionados, también se reconocen aquellos asociados principalmente con los factores individuales que predicen que una persona sea más proclive a padecer el estrés como los trabajadores con personalidad tipo A, etapa de la vida, vida familiar y los sistemas de respaldo social (Turcotte, 1986).

Según Furnham (2007) el estrés es percibido de una forma diferente en cada trabajo y época, lo cual implica que para la mayoría de los individuos los estresores no siempre sean iguales; en algunas oportunidades se suelen relacionar entre sí y en ocasiones existen factores determinados por el trabajo en particular. Se denomina agentes o factores estresantes los que tienden a causar estrés, aunque un solo factor estresante puede causar estrés significativo, es usual que se combinen varios para ejercer presión sobre un empleado de diversas maneras, hasta que surge el estrés. Este autor reconoce que la presencia de estresores en el ambiente no solo en el laboral conlleva a la aparición de este síndrome.

Según Furnham (2007), los estresores del trabajo se dividen en dos grandes categorías: estresores físicos de la tarea como el ruido, la luz y el frío; y estresores psicológicos tales como falta de control/previsión, conflicto interpersonal, estresores de rol, esfuerzo emocional, además de estas dos categorías Ladou (1999) considera los estresores de tipo organizacional y los de carácter individual. Entre los estresores de tipo organizacional se pueden identificar los siguientes: desarrollo laboral, funciones en la organización, autonomía, turnos de trabajo, participación en las decisiones y sistemas de recompensa.

Los estresores de carácter organizacional explican el papel modulador del ambiente en el lugar de trabajo, específicamente aquellos relacionados con la percepción del individuo frente a la organización como tal, dichos estresores ejercen presión sobre el individuo haciendo que este experimente la pérdida de control y la aparición del síndrome.

French, Caplan y Harrison (1982, citado por Landy y Conte, 2006), explican que el estrés se encuentra sustentado a partir del enfoque de ajuste persona-ambiente; dicho ajuste entre una persona y su ambiente determina la cantidad de estrés que la persona percibe. Un buen ajuste persona-ambiente ocurre cuando las capacidades y habilidades de una persona coinciden con los requerimientos del ambiente del trabajo y del puesto. La cantidad de estrés que un empleado sienta está influida por la percepción de las demandas provenientes del ambiente y por la percepción de su capacidad para enfrentar estas demandas.

El modelo de ajuste persona-ambiente se enfoca de manera explícita en la percepción que el individuo posee con respecto a sus habilidades y capacidades relacionadas con las demandas del ambiente. A diferencia del modelo demanda-control, la aproximación de ajuste persona-ambiente considera las influencias externas de la familia y las fuentes de trabajo.

Investigaciones recientes hacen una diferencia más clara frente al ajuste persona-puesto y persona-organización. Lauver y Kristof-Brown, (2001, citado por Landy y Conte, 2006), el ajuste persona-puesto se refiere al grado en el que las capacidades, habilidades e intereses de un individuo son compatibles con las demandas del puesto particular. De manera alternativa, el ajuste persona-organización se refiere a si los valores de un empleado son consistentes con los valores de los demás miembros de la organización. Los diferentes tipos de ajuste tienen influencia en una variedad de problemas, incluyendo el estrés, insatisfacción laboral y sobre la intención de abandonar la organización.

El modelo de ajuste persona- ambiente propone mecanismos mediante los cuales los individuos pueden protegerse a sí mismos del estrés que acompaña una falta de coincidencia entre la persona y su ambiente. Uno de estos mecanismos de protección es el apoyo social.

El modelo de ajuste persona- ambiente permite examinar el estrés laboral observando la interacción entre la persona y los estresores en el ambiente de trabajo. Esta aproximación reconoce que el estrés puede influir en los individuos de manera diferente dependiendo de sus preferencias, valores y capacidades (Edwards, 1996 citado por Landy y Conte, 2006).

Tanto los rasgos de personalidad como los factores de estrés fuera del sitio laboral pueden influir en la probabilidad de su causa por el trabajo. Muchas variables afectan la vulnerabilidad personal al estrés laboral. La personalidad característica, vida familiar, etapa de la vida y los sistemas de respaldo social, son algunos de los factores importantes que afectan la respuesta al trastorno. Estos factores predisponen a ciertas personas a un riesgo más alto de enfermedades relacionadas con estrés, también se debe tener en cuenta los cambios dentro del trabajo que suele afectar a las personas en diferentes formas, ya sea según su edad o la etapa de la vida. Sin embargo los factores individuales predisponentes son tan solo una parte ya que se necesita la conjugación de todos los tipos de factores que influyen de una u otra forma en el bienestar de los trabajadores (Landy y Conte, 2006).

Las características de diferencias individuales que han recibido mayor atención como moderadores de la relación estresor-predisposición son el locus de control, la resistencia, la autoestima y el patrón de comportamiento tipo A. estas características se identifican principalmente por ser moderadoras de los comportamientos que los individuos tienen en los diferentes contextos en los cuales se relacionan y que son un recurso importante para el afrontamiento de etapas de estrés y otro tipo de enfermedades o patologías.

El clima aplicado a las organizaciones y a los contextos laborales, alude a los factores ambientales percibidos de manera consciente por las personas que trabajan en ellos, los cuales se encuentran sujetos al control organizacional y que se traducen en normas y en pautas de comportamiento. Si bien el clima puede subsumirse en la órbita de la cultura, la cultura de una organización se refiere a los valores y a las presunciones profundamente arraigados y dados por supuesto que orientan las creencias, las percepciones y las decisiones de los participantes. Así, el clima organizacional está constituido por las percepciones compartidas por los miembros de una organización de las políticas, las practicas y los procedimientos, tanto formales como informales, propios de ella y que representa un concepto global indicativo tanto de las metas organizacionales como de los medios apropiados para alcanzarlas (Alcover, Martinez, Rodríguez, Domínguez 2004).

Los anteriores aportes teóricos permiten identificar que el estrés se encuentra inmerso en las organizaciones de trabajo y que involucran la percepción que las personas tengan a cerca de los posibles estresores en las áreas de trabajo, a demás que permite observar como el ambiente influye en la aparición del estrés laboral, en ese sentido a través de este estudio se pudo identificar que no existe relación entre estas variables que muy posiblemente en otro tipo de organizaciones si ocurra. El clima organizacional establece ciertos aspectos que hacen parte de la percepción que los sujetos tienen de su organización, de su proceder, en aspectos como la claridad organizacional, el sistema de recompensas e incentivos, las relaciones interpersonales, la responsabilidad, entre otros.

Estudios a nivel internacional dan cuenta de la importancia del abordaje del estrés, como el realizado por La Organización Mundial de la Salud, OMS (2004), que define al estrés laboral como la reacción que puede tener el individuo ante exigencias y presiones laborales que no se ajustan a sus conocimientos y capacidades; que ponen a prueba su capacidad para afrontar la situación, la cual a su vez afecta negativamente a la salud psicológica y física de los trabajadores, y por ende a la eficiencia y eficacia de las entidades en las que trabajan.

Un trabajador estresado con frecuencia se muestra más enfermizo, poco motivado, menos productivo y puede tener menos seguridad laboral y la entidad para la que trabaja suele tener pocas expectativas de éxito en un mercado competitivo. Así el estrés es más frecuente y produce inestabilidad en el área personal, familiar y laboral.

Por su parte, la Organización Internacional del Trabajo, OIT (2007) calcula que entre un 50% y un 60% del absentismo laboral se produce por estrés. Frente a ello, establece que el estrés provoca una pérdida económica entre el 0,5% y el 3,5% del PIB de un país, aunque en la Unión Europea se calcula que se pierden unos 20.000 millones de dólares. Diferentes expertos en prevención de riesgos laborales, concluyen que aquellas empresas donde el clima de trabajo es bueno y, además, tienen elementos de conciliación entre la vida laboral y familiar el absentismo se reduce entre un 30% y un 40%.

También se puede identificar el trabajo realizado por Barron, Soler y Bongiovanni (2005) esta investigación pretendía identificar la relación que existen entre el estrés laboral y el clima organizacional de las pymes de Río Cuarto. Los resultados de este valioso ejercicio muestran que la correlación de las variables intervinientes presenta como consecuencia una correlación negativa significativa, es decir, el estrés medido disminuye a medida que aumenta el clima organizacional indicado por el signo negativo de una correlación moderada.

Otro estudio importante es el realizado por Moreno, Morett, Rodríguez y Morante (2006), dicha investigación tiene como objetivo determinar las dimensiones de personalidad resistente (reto, control y compromiso) que se encuentran asociados al burnout. En esta investigación se encontró que el componente reto, actúa como un factor directo e indirecto, en la relación de los estresores organizacionales con el burnout; mientras que la dimensión compromiso modula la relación entre el burnout y la sintomatología asociada.

En esta investigación también se comprueba que los antecedentes organizacionales, poseen una gran capacidad predictiva para el desgaste profesional, lo cual es similar a investigaciones previas con otras poblaciones.

Así mismo la dimensión de compromiso, es la única variable de personalidad resistente, que influye de forma moduladora sobre la sintomatología del burnout. Los individuos con alto compromiso, se caracterizan por involucrarse en actividades de la vida diaria, identificarse con el significado de los eventos, utilizar estrategias de afrontamiento adaptativas, evitando el distanciamiento y la negación.

En Nariño se han realizado algunos estudios como el de Melo y Santander (2008), Araujo y Rengifo (2006), Cabrera (2007), sin embargo estos estudios hacen referencia únicamente al estrés laboral y es necesaria la profundización del estrés y la correlación con clima organizacional.

El abordaje de este estudio permitió identificar la relación del estrés frente a clima y diversos factores que se encuentran inmersos dentro de esta, en la que se pueda observar la incidencia del clima organizacional con respecto al estrés. De igual manera es importante mencionar que la población objeto de estudio es novedosa y no existen antecedentes de estudios con este tipo de población. Las organizaciones de

voluntariado participantes del estudio son Éxodo y el Sembrador, cada una con iniciativas sociales diferentes en la primera buscan el desarrollo humano sostenible a familias en situación de vulnerabilidad y la segunda trabajan con niños con problemas de calle como pandillismo, consumo de sustancias psicoactivas, entre otras. Así, identificar la relación de estrés y clima organizacional es un fenómeno complejo del que existen muy pocos estudios y que su abordaje permite identificar ciertos aspectos que enriquezcan la parte teórica y práctica.

## **METODOLOGÍA**

### **Enfoque metodológico**

El método de estudio utilizado en la esta investigación es de tipo cuantitativo, que se caracteriza porque usa la recolección de datos para probar hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento ó probar teorías, permitiendo describir, explicar y predecir los fenómenos de manera objetiva, evitando sesgos en la manipulación de variables. El enfoque cuantitativo plantea un problema de estudio delimitado y concreto, somete a prueba las hipótesis mediante el empleo de los diseños de investigación apropiados; genera y prueba teorías. Dentro de la investigación cuantitativa se aplica la lógica deductiva, ofrece la posibilidad de generalizar los resultados más ampliamente y la comparación entre estudios similares, además de otorgar control sobre los fenómenos. La recolección se basa en instrumentos estandarizados, el cual es uniforme para todos los casos, los datos son obtenidos por observación, medición, y documentación de mediciones, se utilizan instrumentos que han demostrado ser validos y confiables en estudios previos (Hernández, Fernández, Baptista, 2003).

El enfoque cuantitativo permite recoger y analizar la información suministrada sin caer en sesgos que puedan afectar los resultados de la investigación, generando conocimientos más certeros y contundentes en el momento de producir nuevos enfoques epistemológicos del problema el cual se está trabajando, el estrés laboral.

### **Tipo de estudio**

Para la presente investigación se realizará a partir de lo sustentado en el tipo de estudio correlacional, su propósito es medir el grado de relación existente entre dos o más conceptos o variables en un contexto particular. En este estudio se tuvieron

en cuenta dos variables: el estrés laboral y el clima organizacional con el fin de determinar el grado de relación existente entre estas dos variables y lograr observar su comportamiento en conjunto (Hernández, Fernández, Baptista, 2003).

La utilidad y el propósito de los estudios correlacionales se encuentran enfocados hacia la identificación del comportamiento de los conceptos o variables, conociendo el comportamiento de otras variables relacionadas. Es decir, intenta predecir el valor aproximado que tendrá un grupo de individuos en una variable, a partir del valor que tienen en la variable o variables relacionadas.

La correlación puede ser positiva o negativa. Si es positiva, significa que sujetos con altos valores en una variable tenderán a mostrar altos valores en la otra variable, si es negativa, significa que sujetos con bajos valores en una variable tenderán a mostrar bajos valores en la otra variable; también se puede presentar la correlación inversa lo que significa que mientras una variable muestra valores altos la otra presentara valores bajos, también puede ocurrir que no exista correlación entre las variables, ello nos indica que estas varían sin seguir un patrón sistemático entre sí: habrá sujetos que tengan altos valores en una de las dos variables y bajos en la otra, sujetos con valores bajos en una variable y bajos en la otra y sujetos con valores medios en las dos variables. Así se puede identificar la relación de la variable estrés y la de la variable clima y de acuerdo a ello lograr establecer que entre más altos sean los niveles de estrés más bajos serán los índices de un buen clima y al contrario, entre más bajos sean los niveles de estrés más altos serán los índices de un clima laboral favorable para los empleados, entre otros (Hernández, Fernández, Baptista, 2003).

Los estudios correlacionales evalúan el grado de relación entre variables, pudiéndose incluir varios pares de evaluaciones de esta naturaleza una única investigación. La investigación correlacional tiene, en alguna medida, un valor explicativo aunque parcial. Saber que dos conceptos o variables están relacionados aporta cierta información explicativa (Hernández, Fernández, Baptista, 2003).

Este tipo de estudio es conveniente utilizarlo en la presente investigación ya que permite observar y a partir de esto identificar aquellos aspectos que las personas reconocen como acontecimientos o situaciones estresantes, de esa manera identificar el papel del clima organizacional frente al estrés laboral. Al realizar la correlación

entre estas variables se puede identificar el papel de estas y determinar cómo están asociadas con los niveles de estrés en la población.

### **Diseño**

El tipo de diseño utilizado en esta investigación fue de tipo No experimental, y se identifica porque en esta no se manipulan deliberadamente las variables, es decir, se trata de estudios en los que no se hace modificar en forma intencional las variables independientes para observar su efecto sobre otras variables. Lo que se lleva a cabo en la investigación no experimental es observar fenómenos tal y como se dan en su contexto natural, para después analizarlos (Kerlinger y Lee, 2002)

La investigación no experimental es la búsqueda empírica y sistemática en la que el científico no posee control directo sobre las variables independientes, debido a que sus manifestaciones ya han ocurrido o a que son no manipulables. Se hacen inferencias sobre las relaciones entre las variables, sin intervención directa, de la variación concomitante de las variables independientes y dependientes (Kerlinger y Lee, 2002)

En un estudio no experimental no se construye ninguna situación, sino que se observan situaciones ya existentes, no provocadas intencionalmente en la investigación por quien la realiza. Las variables independientes ocurren y no es posible manipularlas, no se tiene control directo de dichas variables ni se puede influir sobre ellas, porque ya sucedieron al igual que sus efectos (Briones, 1996).

El presente estudio es de tipo transaccional, lo que quiere decir que la investigación recopila datos en un momento único (Hernández, Fernández, Baptista, 2003).

De acuerdo a lo anterior, se puede concluir que en la investigación se utilizó un instrumento diseñado para medir las variables relacionadas con el estrés laboral, y el clima organizacional, que permita identificar la relación entre estas, sin manipular ninguna de las situaciones existentes en el lugar de trabajo cotidiano. Estas acciones permitirán identificar detalladamente la dinámica organizacional que se manejan frente a las diferentes situaciones que acontecen en el diario vivir de las personas que participan en la investigación.

### **Identificación de variables**

En la presente investigación se lograron identificar dos variables que se encuentran relacionadas para la aparición y desencadenamiento de ambientes perturbadores en el sitio de trabajo, ellas son el clima organizacional y el estrés laboral. Estas variables hacen parte de aquellos aspectos propios del sitio de trabajo, que influyen directamente en la dinámica y en el comportamiento de los individuos en las instituciones.

***Clima organizacional (variable independiente)***

El clima organizacional se encuentra determinado en siete variables que se encuentran directamente relacionados con el ambiente en el trabajo y que pueden provocar desadaptaciones a nivel laboral, personal y profesional. Dichas variables son: excelencia, calor y apoyo, conformidad, claridad, responsabilidad, seguridad, recompensa.

***Estrés laboral (variable dependiente)***

El estrés laboral es la exposición prolongada a situaciones o acontecimientos que el individuo percibe como amenazantes para su integridad física, psicológica y laboral, en la medida en la que el sujeto ha agotado sus recursos para lograr sobrellevarlo. En el estrés laboral se identifican los estresores de tipo físico, psicológicos y organizacionales.

**Hipótesis**

***Hipótesis nula e hipótesis de trabajo***

H<sub>1</sub>: Existe correlación positiva entre el clima organizacional y estrés laboral

Expresión estadística de la hipótesis:  $r_{X_1Y} > 0$  (p. < 0.05)

Donde: r es el índice de correlación, “X” es el estrés laboral, “Y” el clima organizacional y “p”. el valor de significancia de la correlación.

H<sub>2</sub>: Existe correlación negativa entre el clima organizacional y estrés laboral

$-r_{X_1Y} > 0$  (p. < 0.05)

H<sub>0</sub>: El estrés laboral muestra independencia respecto al clima organizacional

$r_{XY} = 0$  ;  $r_{XY} < 0$  (p. < 0.05)

H<sub>3</sub>: Existe correlación positiva entre el clima organizacional y la presencia de estrés laboral.

Expresión estadística de la hipótesis:  $r_{X_2Y} > 0$  (p. < 0.05)

H<sub>4</sub>: Existe correlación negativa entre el clima organizacional y estrés laboral  
 $-r_{X_2Y} < 0$  (p. < 0.05)

H<sub>5</sub>: Existe correlación positiva entre el clima organizacional e intensidad de estrés laboral.

Expresión estadística de la hipótesis:  $r_{X_3Y} > 0$  (p. < 0.05)

H<sub>6</sub>: Existe correlación negativa entre el clima organizacional e intensidad de estrés laboral

$-r_{X_3Y} < 0$  (p. < 0.05)

### **Población y muestra**

La población de estudio fueron los integrantes de las dos organizaciones de carácter voluntario pertenecientes al Consejo Municipal de Voluntariado, la población fue 50 y la muestra de 38 personas que laboran activamente en la organización y hacen parte de los equipos de trabajo de cada una de sus organizaciones.

### **Técnicas e instrumentos de recolección de información**

Para el presente estudio se utilizaron dos instrumentos que permiten identificar el estrés laboral y el clima organizacional.

En cuanto al instrumento para medir estrés laboral se utilizó la Escala de Apreciación de Estrés Laboral la cual fue construida por J. L. Fernández, Seara y N. Mielgo Robles. Esta escala se administra de forma autoaplicada en un tiempo entre 20 y 30 minutos y se encuentra diseñada para personas entre 18 y 85 años. Evalúa principalmente las situaciones que potencialmente generan estrés, la incidencia y la intensidad con que afectan en la vida de cada sujeto. Esta escala tiene tres propósitos: conocer el número de acontecimientos estresantes que han estado presentes en la vida del sujeto, apreciar la intensidad con que cada uno vive o ha vivido esos sucesos vitales y conocer si esos acontecimientos estresantes han dejado de afectarle o todavía le siguen afectando.

La batería se encuentra dividida en cuatro escalas independientes:

EAE-G: Escala General de Estrés

EAE-A: Escala de acontecimientos estresantes en ancianos

EAE-S: Escala de Estrés Socio laboral

## EAE-C: Escala de Estrés en la conducción

Para la presente investigación se utilizó la escala de estrés socio laboral la cual presenta tres categorías de análisis: Presencia o ausencia del acontecimiento estresante en la vida del sujeto, intensidad con que se han vivido o se viven esos sucesos estresantes y vigencia del acontecimiento estresante ya sea que si aun le afecta o ha dejado de afectarle.

La Escala de Estrés Socio Laboral tiene como función el estudio del estrés en el ámbito laboral, va dirigida a la población que se encuentra trabajando comprendida entre los 20 y 60 años. La escala cuenta con 50 enunciados distribuidos en tres ámbitos de contexto: trabajo en sí mismo, contexto laboral y relación del sujeto con el trabajo

En cuanto a los criterios estadísticos, la muestra total para los análisis experimentales de la batería de acontecimientos estresantes estaba formada por un total de 2059 sujetos distribuidos en cuatro grupos normativos, distribuidos de la siguiente manera: Escala S: 485 sujeto.

En la Escala de Apreciación del Estrés se han calculado los índices de consistencia con procedimientos test-retest (con un intervalo de 15 a 30 días) y mediante la correlación de los ítems pares impares y corrección posterior del índice con la fórmula de Spearman-Brown, como se muestra en la tabla 1.

Tabla 1

*Estudios de factibilidad*

| Escala | Test-retest | Par-Impar |
|--------|-------------|-----------|
| G      | 65          | 74        |
| A      | 83          | 81        |
| S      | 62          | 70        |
| C      | 78          | 69        |

Para analizar la validez de la batería de acontecimientos estresantes se utilizaron procedimientos de tipo factorial. Para el análisis de la estructura interna de

cada escala se utilizan datos recogidos con las distintas aplicaciones de los mismos. El procedimiento utilizado ha sido el de componentes principales.

**Escala S.** Según Fernández, Seara y Mielgo Robles (1992), para el análisis de la estructura interna de esta escala se contó con 72 ítems. Se han aislado factorialmente 3 dimensiones cuya denominación e interpretación son: Factor I: trabajo en sí mismo, alude a las tareas y funciones que el sujeto tiene que realizar. Factor II: contexto laboral, se entiende como factor relativo a las condiciones ambientales del trabajo. Factor III: relación del sujeto con el trabajo, está vinculado a la problemática de uno mismo con el trabajo.

En el presente estudio se realizó la prueba de confiabilidad en la escala de apreciación de estrés laboral en la subescala S, para el cálculo de confiabilidad se utilizó el coeficiente de Alfa de Cronbach debido a que la administración del instrumento se aplicó una sola vez, los valores de éste oscilan entre 0 y 1, 0 corresponde a una confiabilidad nula y 1 altamente confiable, los valores entre más se acercan a 1 poseen confiabilidades más altas, (Hernández, Fernández, Baptista, 2003). Su ventaja reside en que no es necesario dividir en dos mitades a los ítems del instrumento de medición, simplemente se aplica la medición y se calcula el coeficiente. El Alfa de Cronbach es de 0.857 lo que quiere decir que la escala es altamente confiable.

Tabla 2

*Estadísticos de fiabilidad*

| Alpha de Cronbach | N de elementos |
|-------------------|----------------|
| ,857              | 50             |

Debido a que el instrumento fue diseñado en España, este posee términos propios de este país, por tal razón se solicitó a cuatro psicólogos expertos que sirvieran como jurados expertos para que evalúen las modificaciones realizadas, para este ejercicio se presentó un formato en el cual debían evaluar la pertinencia del cambio al ítem o no, los ítems originales y su correspondiente cambio fueron los siguientes:

Tabla 3

*Adaptación del lenguaje*

| Ítem original                             | Ítem adoptado  |
|---|--|
| 3. Estar en paro                          | 3. Estar desempleado   |
| 5. Hacer el servicio militar              | 5. Presentar el servicio militar                             |
| 24. Falta de alicientes en el trabajo     | 24. Falta de incentivos en el trabajo                        |
| 29. Existencia de enchufes en tu trabajo  | 29. Existencia de favoritismos en tu trabajo                 |
| 34. Depender del coche para ir al trabajo | 34. Depender de algún medio de transporte para ir al trabajo |

El segundo instrumento utilizado fue el T.E.C.L.A, desarrollado en la Universidad de los Andes en Bogotá, consta de 90 aseveraciones a través de las cuales se busca que el individuo conteste únicamente falso o verdadero a cada una de ellas dependiendo de su aplicabilidad o no a su trabajo en la organización. Entre más altos sean los valores mejor clima representa.

El inventario del clima organizacional T.E.C.L.A se encuentra dividido en ocho variables:

***Normas de excelencia.*** Hacen referencia a la calidad del rendimiento y en la producción sobresaliente, incluyendo el grado con el que los individuos experimentan los objetivos y metas que la organización se fija, a través de la comunicación y compromiso.

***Claridad organizacional*** Es el grado con que los miembros del grupo experimentan que las cosas están bien organizadas y los objetivos claramente definidos.

***Calor y apoyo.*** Es el sentimiento experimentado por los miembros, mediante el cual se considera la amistad como norma apreciada por el grupo, donde se puede experimentar la confianza y apoyo mutuo.

***Conformidad.*** Es el grado en que las personas sienten que existen limitaciones impuestas externamente sobre el grupo de trabajo, exceso de leyes, políticas, reglas y prácticas hacia las cuales hay que conformarse en lugar de realizar el trabajo como mejor les parezca.

**Recompensa.** Es el grado con el que los miembros sienten que son recompensados y reconocidos por el buen trabajo, en lugar de ser ignorados, criticados o castigados cuando algo sale mal.

**Salario.** Sentimiento experimentado por los miembros de la organización, de que el salario es satisfactorio para suplir las necesidades básicas en relación con sus grupos de referencia y la posibilidad de alcanzar una mayor remuneración dadas las oportunidades del mercado laboral.

**Seguridad.** Es el sentimiento de los miembros por el cual experimentan estabilidad en el trabajo, protección física, psicológica y social.

**Responsabilidad.** Es el grado con el que los miembros de la organización reciben responsabilidad personal para lograr realizar la parte de los objetivos organizacionales que le corresponden. El grado con el que los miembros del grupo experimentan la toma de decisiones acerca de cómo realizar el trabajo sin necesidad de estar comprobando cada paso con sus superiores.

Cabe mencionar que debido a la características de la población objeto de estudio o las entidades de carácter voluntario contexto de la investigación no se consideró la pertinencia de la aplicación de la variable o factor salario por tal motivo los jurados de la presente investigación han sugerido prescindir de este componente.

### **Procedimiento**

El estudio se realizó por fases, esto con el objetivo de guiar el proceso y de esa manera ir construyendo cronológica y sistemáticamente el proceso. De acuerdo a lo anterior se logra reconocer las siguientes fases.

#### ***Fase uno***

En esta fase se identificó las características de la población en aspectos tales como: el número de miembros que realizan su accionar en las organizaciones de voluntariado Éxodo y El Sembrador, sexo, escolaridad y edad.

#### ***Fase dos***

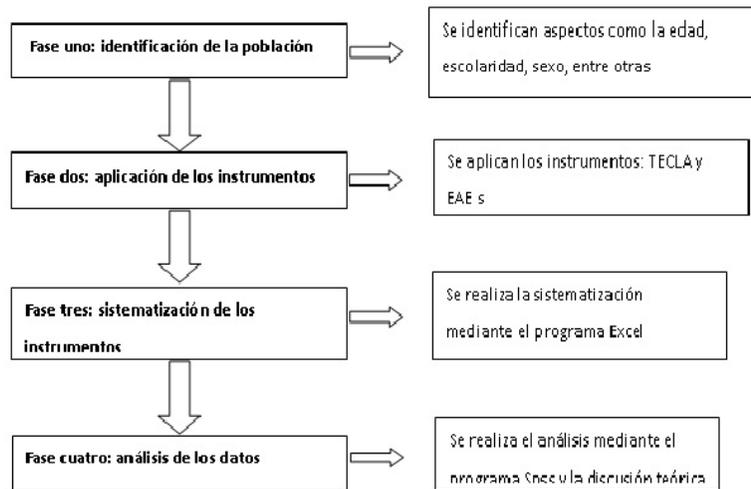
En la segunda fase se procedió a la aplicación del cuestionario para la identificación de los niveles de estrés mediante la Escala de Apreciación del Estrés, elaborada por J. L. Fernández Seara y N. Mielgo Robles y la escala T.E.C.L.A. para identificar el clima organizacional, elaborado en la Universidad de Los Andes.

### ***Fase tres***

Después de la aplicación y recolección de la información se procede a la tercera fase en la cual se sistematiza la información de forma estadística a la vez que se realiza el análisis de esta.

### ***Fase cuatro***

En la cuarta fase del trabajo investigativo, a partir de la sistematización cuantitativa de la información recolectada se procede a realizar la respectiva discusión con la teoría y a partir de esto generar las conclusiones correspondientes del estudio. La figura 1 muestra el procedimiento de la investigación para su consecución.



*Figura 1. Procedimiento de la investigación*

### **Marco Ético y bioético**

Teniendo en cuenta la ley 1090 del 2006 que reglamenta el ejercicio de la profesión de psicología en el contexto colombiano, que enmarca todos los aspectos éticos, bioéticos y deontológico de la investigación en psicología, el investigador deberá proteger el bienestar de las personas. Esto significa que las manipulaciones, como un procedimiento experimental de capacitación, no se deben usar si se sabe producen algún daño. Aun con los estudios no experimentales como las encuestas, el

investigador debe cuidar de amparar las identidades cuando sea necesario, por esa razón se utilizó un acta de consentimiento informado, en el cual se explicaba los objetivos del estudio indicando a demás la confidencialidad y anonimato de los datos suministrados.

También es importante mencionar dentro del cuadro ético que las personas participantes del estudio deben estar informadas de la naturaleza y propósitos del mismo, antes de participar. Si la persona decide retirarse o no participar del estudio se le deberá solicitar que firme un formulario de consentimiento informado. Estos formularios explican la naturaleza del estudio, lo que se espera de la persona es que pueda aclarar sus ideas y decida no desertar del estudio, el consentimiento informado implica que las personas comprendan los posibles riesgos y beneficios para la persona y para la organización en donde sea llevado a cabo el ejercicio investigativo.

El psicólogo aborda la investigación respetando la dignidad y el bienestar de las personas que participen y con pleno conocimiento de las normas legales y de los estándares profesionales que regulan la conducta de la investigación con participantes humanos.

## **RESULTADOS**

A continuación se presentan los resultados obtenidos del trabajo investigativo.

### **Fase uno: identificación de la población**

Como se menciona anteriormente, en la primera fase del estudio se identificó la distribución de la población en aspectos como sexo, edad, escolaridad y el porcentaje de participantes por organización. También es importante mencionar que en estas organizaciones los integrantes realizan actividades adicionales como estudio y trabajo en áreas a fines con su profesión y oficio, las dos organizaciones hacen parte de grupos religiosos; Éxodo a la religión católica haciendo parte activa de la parroquia del Espíritu Santo la cual desarrolla su accionar en la Comuna 5, con familias en situación de vulnerabilidad y su objetivo es el desarrollo humano sostenible en la ciudad de Pasto y el voluntariado El Sembrador que pertenece a la Cruzada Estudiantil y su trabajo lo realiza con jóvenes que se encuentran en

problemática de calle en el barrio el Recuerdo y sus alrededores. De acuerdo a esto se pudo observar que la población se encuentra distribuida de la siguiente manera:

En cuanto al género o sexo, se identificó que el 32% de las personas pertenecientes a las organizaciones son hombres mientras que el 68% son mujeres.

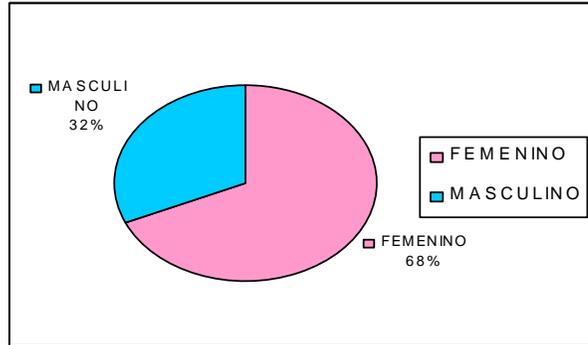


Figura 2. Distribución por sexo

En cuanto a la edad se pudo observar que el mayor porcentaje se encuentra en el rango que comprende las edades de 31 a 35 años con un porcentaje de 26.3%, mientras que el menor porcentaje se encuentra entre las edades de 51 a 55 años con un porcentaje de 2.6%, los otros porcentajes se encuentran distribuidos así: entre 20 y 25 años 18.4%, entre los 26 y 30 años de 15.7%, entre las edades de 41 a 45 años de 7.89%, de 46 a 50 un promedio de 5.26% y de 56 años en adelante se obtuvo un promedio de 7.8%.

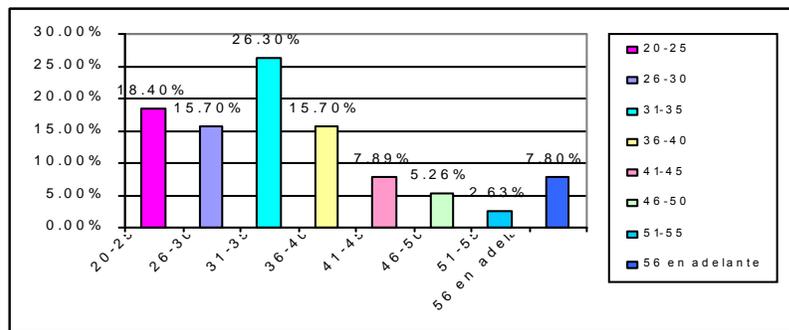


Figura 3. Distribución por edad

En cuanto a la distribución por tipo de organización se obtuvo que el 73.68% pertenecen a la organización de voluntariado el Sembrador mientras que el 26.32% pertenecen a Éxodo.

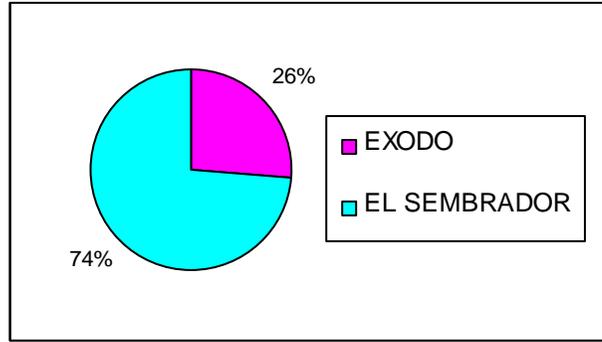


Figura 4. Distribución por tipo de organización

En cuanto a la distribución de los participantes por tipo de estudio se obtuvo que el 34.21% son bachilleres, el 15.70% han realizado estudios de tipo técnico, el 5.26% han realizado estudios tecnológicos y el 44.73% siendo el porcentaje más alto han realizado estudios universitarios.

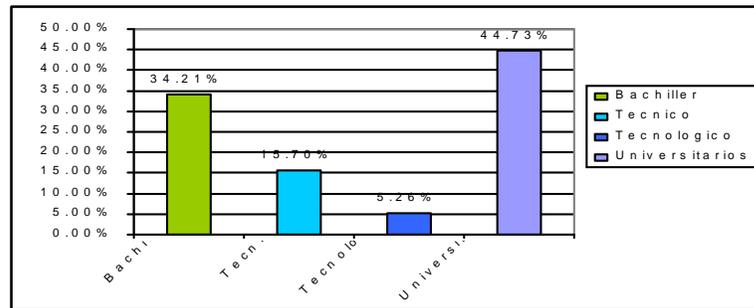


Figura 5. Distribución por escolaridad

### Fase dos: aplicación de los instrumentos

En la fase dos se realizó la aplicación de los instrumentos a las organizaciones de voluntariado Éxodo y el Sembrador, dicha aplicación se llevó a cabo con 38 personas que laboran de manera permanente y comprometida con las instituciones, en la aplicación se les dio a conocer los dos instrumentos; el primero que mide estrés laboral (EAE s), específicamente la subescala S que mide estrés socio laboral y el segundo el inventario de clima organizacional TECLA. En esta fase se explicó a los participantes las instrucciones, el tiempo que disponían para resolverlo y la forma de resolverlos, dando a conocer la utilidad de los instrumentos utilizados.

### Fase tres: sistematización de los instrumentos

En la tercera fase se logró consolidar los datos gracias al programa Excel que permitió sistematizar la información de manera ordenada y adecuada. En esta fase se pudo identificar que los niveles de estrés son altos con respecto a la información arrojada tras la aplicación y sistematización de los datos y se corroboró por las indicaciones del manual del instrumento. El manual establece que para la valoración e interpretación de los resultados se debe tener en cuenta el número de agentes estresantes acontecidos en la vida del sujeto sea o no significativo, frente a este se puede establecer una media de 28 puntos de 50 posibles respuestas positivas frente a la presencia de estrés (Fernández, Seara y Mielgo Robles, 1992). También se analiza si hay discriminación en la afectación en el tiempo presente y pasado, para ello se compararon entre sí las puntuaciones del sujeto obtenidas en esos dos parámetros lo cual correspondió a una media de 49.3 de la afectación en el tiempo presente del síndrome de estrés laboral, de igual manera se identificó la media de estrés total, la cual corresponde a 77.1, lo que significa que la población presenta niveles altos de estrés, como se muestra en la tabla 4, 5 y 6

Tabla 4.

#### *Media de presencia de estrés*

| Total puntaje | Total población | Media |
|---------------|-----------------|-------|
| 1064          | 38              | 28    |

Tabla 5.

#### *Media intensidad de estrés*

| Total puntaje | Total población | Media |
|---------------|-----------------|-------|
| 1876          | 38              | 49.36 |

Tabla 6

#### *Media de estrés*

| Total puntaje | Total población | Media |
|---------------|-----------------|-------|
| 2929          | 38              | 77.1  |

Los resultados individuales se encuentran referenciados en la figura 6, en la que se puede identificar los niveles de estrés por sujeto encuestado.

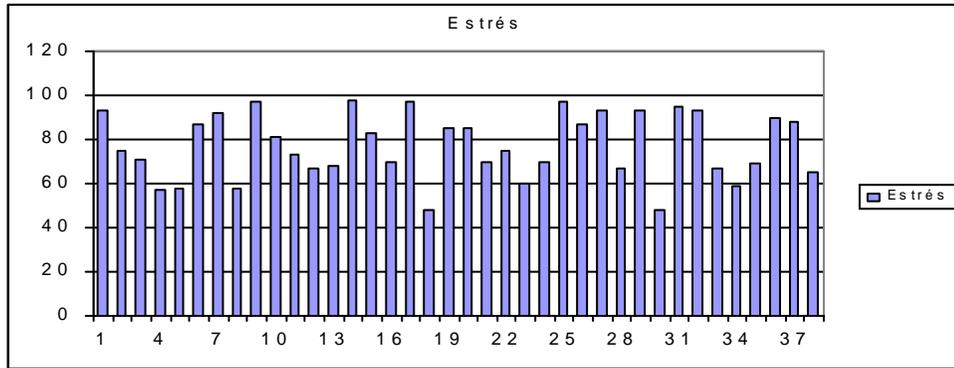


Figura 6. Niveles de estrés distribuido por sujeto

Para tener una visión más amplia de estrés también se analizó este concepto con la variable edad, tipo de organización y sexo. En cuanto a edad se pudo establecer que los sujetos con mayores niveles de estrés se encuentran en las edades comprendidas entre los 31 a 35 años con un porcentaje de 26,32%, así mismo las edades comprendidas entre los 20 y 25, entre los 26 y 30 y 36 a 40 con unos porcentajes de 18,42%, y 15,79 respectivamente. Como se observa en la figura 7.

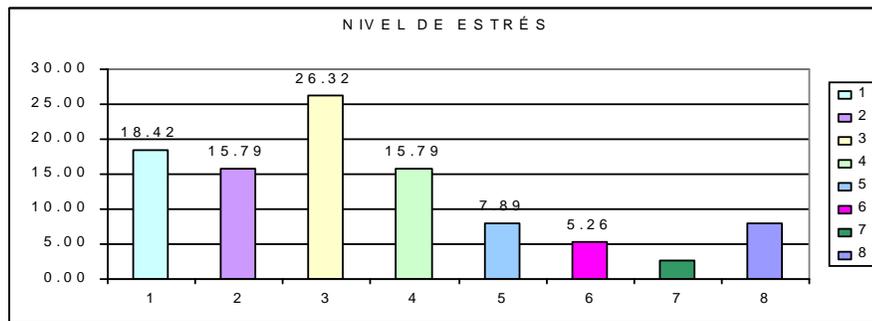


Figura 7. Distribución de estrés por edad

También se realizó el análisis por escolaridad, en donde se obtuvieron los siguientes resultados: en los estudiantes universitarios se presentan los mayores niveles de estrés con un porcentaje de 44,7%, luego le siguen las personas que han obtenido el diploma de bachilleres con un porcentaje de 34,2% luego le siguen las personas que han realizado o se encuentran realizando algún estudio de tipo técnico y

el 5.3% los que han realizado o se encuentran realizando estudios tecnológicos. Como se muestra en la figura 8.

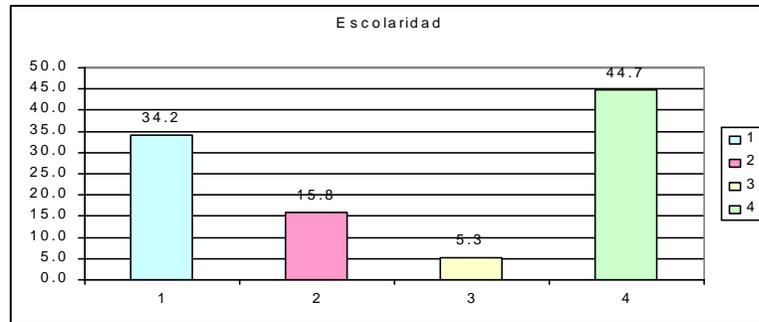


Figura 8. Distribución de estrés por escolaridad

En cuanto a los resultados obtenidos tras la aplicación de el inventario de clima organizacional TECLA se puede evidenciar que la media individual es de 36, lo que indica que a nivel general la percepción del clima organizacional de los integrantes a nivel de las organizaciones de carácter voluntario Éxodo y el Sembrador se encuentran en un término medio bajo, lo que sugiere que la percepción que tienen los integrantes de Éxodo tiende a ser mejor que la que perciben las personas que se encuentran trabajando en el Sembrador, esto se puede observar en la distribución por los siete factores que mide el instrumento, es necesario aclarar que en el inventario de clima organizacional se encuentran ocho variables o factores entre ellos el de salario, pero teniendo en cuenta que las personas de estas organizaciones no reciben remuneración de tipo económico se debió omitir este factor y no se tuvo en cuenta en el momento del análisis. La media de los resultados obtenidos en clima a nivel general se muestra en la tabla 7.

Tabla 7.

*Media individual de clima organizacional*

| Total puntaje | Total población | Media |
|---------------|-----------------|-------|
| 1397          | 38              | 36.76 |

También es importante analizar los datos de manera general para identificar a nivel grupal la percepción compartida de clima organizacional, de acuerdo a ello y teniendo en cuenta los factores del inventario se puede determinar que la media es de 53, lo que indica una percepción de clima regularmente bueno, los resultados pueden encontrarse en la tabla 8.

Tabla 8

*Media por factores*

| Total puntaje | Total factores | Media |
|---------------|----------------|-------|
| 373           | 7              | 53    |

El inventario de clima organizacional como se menciona anteriormente se encuentra dividida en siete variables: normas de excelencia, claridad organizacional, calor y apoyo, conformidad, recompensa, seguridad y responsabilidad, la media de cada una son respectivamente: 58, 58, 58, 46, 53, 43, 57, De acuerdo a ello se puede establecer que la población percibe que las normas de excelencia, la claridad organizacional y el calor y apoyo son regularmente buenas e identifican que la organización del trabajo y la calidad del producto hacen referencia al buen trabajo realizado acompañado de buenas relaciones interpersonales con los demás integrantes de la organización, en cambio la seguridad experimentada por estos tiende a puntajes inferiores lo se puede deducir que la estabilidad tanto física como psicológica no se encuentra en las mejores condiciones, como se muestra en la tabla 9.

Tabla 9

*Media por factores de TECLA*

| Factor                  | Media |
|-------------------------|-------|
| Normas de excelencia    | 58    |
| Claridad organizacional | 58    |
| Calor y apoyo           | 58    |
| Conformidad             | 46    |
| Recompensa              | 53    |
| Seguridad               | 43    |

En la figura 9 se Responsabilidad 57 puede observar los

puntajes individuales en el TECLA.

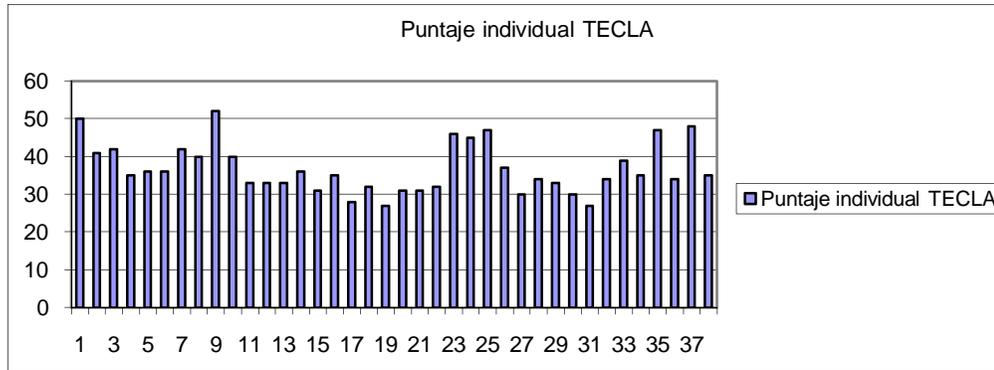


Figura 9. Puntaje individual TECLA

En la figura 10 se observa la distribución por factor del TECLA

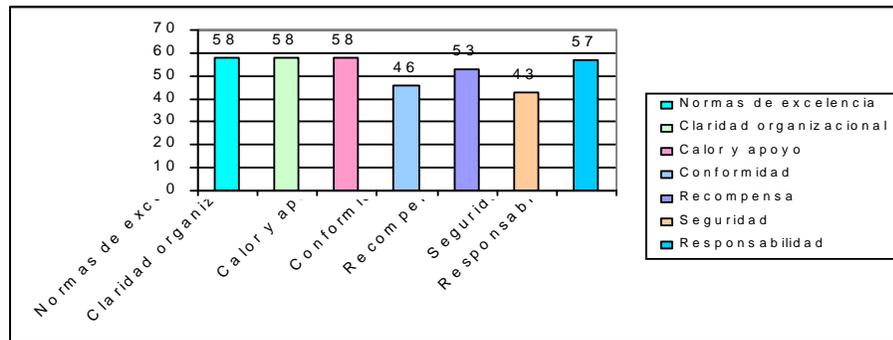


Figura 10. Distribución por factor

### Fase cuatro: análisis de los datos

En esta fase la cual corresponde al análisis de los datos se utilizó el programa estadístico SPSS para establecer la correspondiente correlación entre clima organizacional y estrés laboral.

En el análisis de los datos se pudo identificar que estos eran cuantitativos y por tal razón se utilizó el análisis paramétrico utilizando las pruebas estadísticas de regresión lineal, correlación de Pearson y la prueba T. La Regresión lineal es un modelo matemático para estimar el efecto de una variable sobre otra, está asociado con el coeficiente  $r$  de Pearson (Hernández, Fernández, Baptista, 2003).

Las variables que se tuvieron en cuenta para establecer la relación entre clima, organizacional y estrés laboral son: normas de excelencia, claridad organizacional, calor y apoyo, conformidad, recompensa, seguridad, responsabilidad, estrés de igual manera también se tuvo en cuenta otras variables como edad, sexo y tipo de organización. En la tabla 10 se pueden identificar la media de cada variable que se tiene en cuenta para el estudio, como la media de estrés la cual es de 77,24 y su correspondiente desviación típica de 15,041, estos datos indican la dispersión de los datos en la escala de medición, la desviación típica es el promedio de desviación de las puntuaciones con respecto a la media. Esta medida se expresa en las unidades originales de la distribución, cuanto mayor será la dispersión de los datos alrededor de la media, mayor será la desviación típica (Hernández, Fernández, Baptista, 2003). Los resultados fueron los siguientes:

Tabla 10

*Estadísticos descriptivos*

|                         | Media | Desviación típica | Numero |
|-------------------------|-------|-------------------|--------|
| Estrés                  | 77,24 | 15,041            | 38     |
| Normas de excelencia    | 5,76  | 1,532             | 38     |
| Claridad organizacional | 5,82  | 1,353             | 38     |
| Calor y apoyo           | 5,84  | ,886              | 38     |
| Conformidad             | 4,61  | 1,636             | 38     |
| Recompensa              | 5,32  | 1,757             | 38     |
| Seguridad               | 4,26  | 2,062             | 38     |
| Responsabilidad         | 5,16  | 1,305             | 38     |
| Tipo de organización    | ,26   | ,446              | 38     |
| Edad                    | 34,61 | 10,847            | 38     |
| Sexo                    | ,68   | ,471              | 38     |

Para la correlación de las variables se utilizó el modelo matemático de regresión lineal, de acuerdo a ello se pudo establecer que no existe relación entre ninguna de las variables que se cruzó, como se muestra en la Tabla 11.

Tabla 11

*Correlaciones*

|                        | ES | NE    | CO    | CA    | CL    | RC    |       |
|------------------------|----|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| Correlación de Pearson | ES | 1,000 | -,090 | ,138  | -,119 | ,063  | ,154  |
|                        | NE | -,090 | 1,000 | ,200  | ,091  | ,404  | ,149  |
|                        | CO | ,138  | ,200  | 1,000 | ,088  | ,381  | ,173  |
|                        | CA | -,119 | ,091  | ,088  | 1,000 | -,007 | -,054 |
|                        | CL | ,063  | ,404  | ,381  | -,007 | 1,000 | ,505  |
|                        | RC | ,154  | ,149  | ,173  | -,054 | ,505  | 1,000 |
|                        | S  | ,028  | ,311  | ,250  | -,021 | ,312  | ,543  |
|                        | RS | ,279  | ,127  | ,246  | -,095 | ,435  | ,449  |
|                        | TO | -,014 | ,331  | ,306  | -,097 | ,183  | ,201  |
|                        | ED | ,155  | -,014 | ,179  | ,148  | -,108 | -,090 |
|                        | SE | -,115 | -,069 | ,033  | ,072  | ,114  | ,058  |
| Sig. (unilateral)      | ES | .     | ,295  | ,205  | ,239  | ,353  | ,179  |
|                        | NE | ,295  | .     | ,114  | ,293  | ,006  | ,186  |
|                        | CO | ,205  | ,114  | .     | ,300  | ,009  | ,150  |
|                        | CA | ,239  | ,293  | ,300  | .     | ,484  | ,374  |
|                        | CL | ,353  | ,006  | ,009  | ,484  | .     | ,001  |
|                        | RC | ,179  | ,186  | ,150  | ,374  | ,001  | .     |
|                        | S  | ,433  | ,029  | ,065  | ,450  | ,028  | ,000  |

|    |      |      |      |      |      |      |
|----|------|------|------|------|------|------|
| RS | ,045 | ,223 | ,068 | ,286 | ,003 | ,002 |
| TO | ,468 | ,021 | ,031 | ,281 | ,136 | ,113 |
| ED | ,176 | ,467 | ,141 | ,188 | ,259 | ,296 |
| SE | ,246 | ,340 | ,421 | ,335 | ,247 | ,364 |

El análisis indica que los resultados mediante la regresión lineal describen la relación entre estrés (variable dependiente) y 10 variables independientes; los valores en la tabla 11 es mayor o igual a 0.10, de esa manera se puede establecer que no existe relación estadísticamente significativa entre las variables para el nivel de confianza del 90% o superior. El valor más alto en las variables independientes es de 0.86 perteneciente a Seguridad, este término no es estadísticamente significativo.

Debido a que no existe correlación con ninguna de las variables introducidas todas ellas fueron eliminadas en el análisis estadístico, como se muestra en la tabla 12

*Variables introducidas/eliminadas*

| Modelo | Variables introducidas   | Variables eliminadas  | Método     |
|--------|--|---|------------|
| 1      | sexo, responsabilidad, calor y apoyo, normas de excelencia, edad, colaboracion, recompensa, tipo organizacion, claridad, seguridad | .   | Introducir |
| 2      | . <sup>a</sup>   | seguridad, claridad, tipo organizacion, responsabilidad, colaboracion, edad, normas de excelencia, sexo, recompensa, calor y apoyo <sup>b</sup> | Eliminar   |

En la tabla 13 se muestra las variables que fueron excluidas ya que muestran que ninguna de ellas son estadísticamente significativas.

Tabla 13

*Variables excluidas*

| Modelo | Beta dentro        | T     | Sig. | Correlación parcial | Estadísticos de colinealidad |
|--------|--------------------|-------|------|---------------------|------------------------------|
| NE     | -,090 <sup>a</sup> | -,543 | ,590 | -,090               | 1,000                        |
| CO     | ,138 <sup>a</sup>  | ,834  | ,410 | ,138                | 1,000                        |
| CA     | -,119 <sup>a</sup> | -,718 | ,478 | -,119               | 1,000                        |
| CL     | ,063 <sup>a</sup>  | ,380  | ,706 | ,063                | 1,000                        |
| RC     | ,154 <sup>a</sup>  | ,932  | ,357 | ,154                | 1,000                        |
| S      | ,028 <sup>a</sup>  | ,171  | ,865 | ,028                | 1,000                        |
| RS     | ,279 <sup>a</sup>  | 1,742 | ,090 | ,279                | 1,000                        |
| TO     | -,014 <sup>a</sup> | -,081 | ,936 | -,014               | 1,000                        |
| ED     | ,155 <sup>a</sup>  | ,941  | ,353 | ,155                | 1,000                        |
| SE     | -,115 <sup>a</sup> | -,695 | ,492 | -,115               | 1,000                        |

También se utilizó la prueba T para el análisis estadístico, ya que esta permite evaluar si dos grupos difieren entre sí de manera significativa con respecto a sus medias. La comparación se realizó sobre una variable, es decir, si existen diferencias estadísticas entre Éxodo y el Sembrador. En la tabla 14 se muestra el análisis entre las dos organizaciones Éxodo y el Sembrador frente al clima organizacional.

Tabla 14

## Estadístico del grupo TECLA-tipo de organización

| Organización | N  | Media | Desviación T | Error tip de la media |
|--------------|----|-------|--------------|-----------------------|
| Éxodo        | 10 | 41,40 | 5,68         | 1,796                 |
| El Sembrador | 28 | 35,11 | 6,118        | 1,156                 |

En la prueba de muestras independientes se puede observa que existe diferencia significativa de 0.07 del grupo éxodo con respecto al grupo el Sembrador frente a clima organizacional, como se muestra a continuación:

Tabla 15

*Prueba de muestras independientes TECLA*

| prueba de Levene para la Igualdad de varianzas |      | PRUEBA T PARA LA IGUALDAD DE MEDIAS |       |        |                      |              |  |          |        |
|--|------|-------------------------------------|-------|--------|----------------------|--------------|--|----------|--------|
| F  | SIG. | T                                   | gl    | G      | Diferencia de medias | Error tip de | 5% intervalo de confianza para la diferencia |          |        |
|  |      |                                     |       |        |                      |              | Inferior                                     | Superior |        |
| Tecla  | ,122 | ,729                                | 2,841 | 36     | <b>0,07</b>          | 6,293        | 2,215  | 1,801    | 10,784 |
|  |      |                                     | 2,946 | 17,028 | 0,09                 | 6,293        | 2,136  | 1,786    | 10,799 |

En la figura 11 se identifica la diferencia realizada a Éxodo y el Sembrador mediante el análisis por factores, donde se puede observar que las puntuaciones de Éxodo son más altas que las del Sembrador, lo que da a entender un mejor clima percibido por lo integrantes de Éxodo

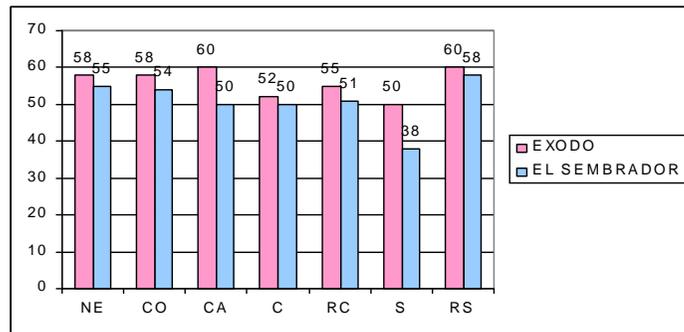


Figura 11. Diferencia de clima por factores

Con respecto a la presencia de estrés e intensidad de este se puede identificar que no existen diferencias significativas en ninguno de los dos casos, como se muestra en las tablas 16, 17 y 18.

*Estadístico de grupo de presencia e intensidad de estrés*

|               | Organización | N  | Media | Desviación tip | Error tip de la media |
|---------------|--------------|----|-------|----------------|-----------------------|
| presencia de  | Éxodo        | 10 | 27,90 | 5,607          | 1,773                 |
| estrés        | El Sembrador | 28 | 28,04 | 4,647          | ,878                  |
| Intensidad de | Éxodo        | 10 | 49,00 | 14,84          | 4,693                 |
| estrés        | El Sembrador | 28 | 49,50 | 12,865         | 2,431                 |

Tabla 17

*Prueba de muestras independientes presencia de estrés*

|              | prueba de Levene para la Igualdad de varianzas PRUEBA T PARA LA IGUALDAD DE MEDIAS |      |      |        |      |                                |                         |   |       |
|--------------|--|------|------|--------|------|--------------------------------|-------------------------|---|-------|
|              | F  | SIG. | T    | Gl     | G    | Diferencia bilateral de medias | Error tip de diferencia | 5% intervalo de confianza para la diferencia<br>Inferior Superior |       |
| presencia de | ,059   | ,810 | -    | 36     | ,941 | -,136                          | 1,807                   | -3,800  | 3,528 |
| estrés       |  |      | 0,75 | 13,683 | ,946 | -,136                          | 1,987                   | -4,388  | 4,117 |
|              |  |      | -    |        |      |                                |                         |   |       |
|              |  |      | ,069 |        |      |                                |                         |   |       |

Tabla 18

*Prueba de muestras independientes intensidad de estrés*

|  | prueba de Levene para la Igualdad de varianzas PRUEBA T PARA LA IGUALDAD DE MEDIAS |      |   |    |   |                                |                         |  |  |
|--|--|------|---|----|---|--------------------------------|-------------------------|--|--|
|  | F  | SIG. | T | Gl | G | Diferencia bilateral de medias | Error tip de diferencia | 5% intervalo de confianza para la diferencia |  |

|           |      |      |      |        |      |       | Inferior | Superior |       |
|-----------|------|------|------|--------|------|-------|----------|----------|-------|
| presencia | ,087 | ,770 | -    | 36     | ,920 | -,500 | 4,931    | -10,50   | 9,501 |
| de estrés |      |      | ,101 | 14,141 | ,926 | -,500 | 5,285    | -11,82   | 10,82 |
|           |      |      | -    |        |      |       |          |          |       |
|           |      |      | ,095 |        |      |       |          |          |       |

---

## DISCUSION

El propósito de este estudio fue identificar la relación entre clima organizacional y estrés laboral. Después de realizar el análisis estadístico de los datos recolectados fue posible estudiar las variables de estrés y clima organizacional a partir de distintas perspectivas teóricas de los conceptos investigados en organizaciones de voluntariado. El análisis mostró que no existe relación entre estas variables, ni tampoco entre los factores evaluados en el test de clima organizacional con respecto a estrés, por tanto se rechaza la hipótesis de trabajo, lo que demuestra que el estrés es independiente del clima que se percibe en las organizaciones de voluntariado y se plantea como una hipótesis explicativa alterna, que este puede estar en función de agentes externos a la organización.

Pese a que intuitivamente se pueda esperar que exista relación entre el estrés y el clima organizacional, los resultados de este estudio, contrarios a esa expectativa muestran concordancia y también encuentran fundamento lógico y conceptual en investigaciones y postulados sobre el estrés y el clima organizacional.

Para desarrollar la argumentación que permita explicar los resultados del estudio, es indispensable partir de una definición de los conceptos a tratar, como fundamento de la discusión que se presentara posteriormente.

En cuanto a estrés y tal y como lo sostiene Lazarus y Folkman (1986, citado por Guillen y Guil, 2001) es la relación existente entre el sujeto y el entorno, el cual es evaluado como amenazante o desbordante de sus recursos (capacidad de afrontamiento) y que pone en peligro su bienestar. Además reconocen que existen factores en el ambiente y que estos interactúan en la persona para determinar la valoración primaria, de la que hacen parte elementos físicos como el peligro objetivo, la inminencia y la ambigüedad de claves, al igual que las características motivacionales y los sistemas de creencias que el individuo posee de antemano, siendo estos algunos aspectos de la valoración primaria. La valoración secundaria por su parte se rige por la interacción de límites situacionales y disposiciones para afrontar, además de creencias generales acerca del ambiente y los recursos personales.

El estrés también puede ser definido en términos de demandas (estresor) y recursos. Cuando un individuo pierde sus recursos internos o externos, se encuentra a merced de la demanda y entonces experimenta estrés. Los recursos externos incluyen el apoyo social (familia, amigos, compañeros) y actividades relajantes, así como los recursos internos se refieren a las variables psicológicas moduladoras del papel patógeno del estrés, entre las que están las habilidades de afrontamiento, la percepción de control, las expectativas, los conocimientos, las actitudes y los valores que el individuo tiene y que pueden ayudarle a aminorar el estrés.

De acuerdo a lo anterior se puede explicar el estrés como la relación que el sujeto establece con su entorno y como éste evalúa las situaciones como amenazantes, sin embargo no todas las personas responden de igual manera ante la misma situación y por tanto el estrés resulta ser de carácter subjetivo e individual.

El concepto de clima organizacional por su parte, alude a los factores ambientales percibidos de manera consciente por las personas que trabajan en ellos, los cuales se encuentran sujetos al control organizacional y que se traducen en normas y en pautas de comportamiento, éste es abordado a partir de las percepciones compartidas por los miembros de una organización en cuanto a las políticas, las prácticas y los procedimientos, tanto formales como informales, propios de ella y que representa un concepto global indicativo tanto de las metas organizacionales como de los medios apropiados para alcanzarlas (Alcover, Martínez, Rodríguez, Domínguez 2004).

Teniendo en cuenta la anterior definición se puede establecer que el clima organizacional es un atributo de las instituciones más no de las personas, es un indicador (obtenido a través de la percepción de quienes hacen parte de la organización) de la calidad en los procedimientos y relaciones necesarios para el buen funcionamiento de la empresa; no es un indicador de bien-estar individual y no ha sido concebido como constructo teórico en el contexto de la salud mental individual. Esto se ve reflejado en los ítems que constituyen la prueba utilizada en esta investigación (TECLA) y además es coherente con los resultados de este estudio, o por lo menos no se presenta contrario a lo que de ellos se pueda derivar a nivel conceptual. Los ítems que integran el TECLA, particularmente la forma en que se

puntúan, evidentemente no presentarán una relación consistente con el estrés, tal y como se ha definido anteriormente. Esto se sustenta al observar que algunos ítems presentan una relación directa con el estrés, en otros la relación es inversa y en una buena parte de ellos no se podría inferir una relación ni inversa, ni directa con el estrés. Ahora, si los ítems que integran una prueba que pretende dar cuenta de un atributo, no muestran relación con un constructo en particular, siguiendo un razonamiento inductivo podría predecirse que las puntuaciones de la prueba total, tampoco muestren relación con las puntuaciones obtenidas de una prueba que mida dicho constructo.

Para corroborar lo anterior se presentan algunos ítems pertenecientes a cada factor del Test de Clima Organizacional TECLA (seguridad, normas de excelencia, claridad organizacional, calor y apoyo, conformidad, recompensa y responsabilidad), teniendo en cuenta su relación directa o inversa con el estrés y la forma en la que se puntúan.

En el siguiente grupo de ítems se registra un punto cuando se marca la opción de verdadero, lo que significa que quien responde de esta forma tiende a presentar una mejor percepción de clima, así, se percibe un ambiente favorable para el desarrollo de las actividades propias de la organización, pero no necesariamente significa que no existan ambientes perturbadores o amenazantes que puedan provocar la aparición del estrés, como se puede observar al leer los ítems.

Tabla 19

*Clasificación de ítems con respuesta verdadera*

| <b>Ítem</b>   | <b>Factor</b>           |
|---|-------------------------|
| 1. La gente se esfuerza por cumplir a cabalidad sus obligaciones                        | Normas de excelencia    |
| 2. El superior se preocupa porque entendamos bien nuestro trabajo                       | Claridad organizacional |
| 22. los superiores son cordiales en el trato con los subalternos y viceversa            | Calor y apoyo           |
| 23. Los cambios en las políticas de la empresa se imponen sin consultar a los afectados | Conformidad             |
| 6. En esta empresa se premia a la persona que trabaja bien                              | Recompensa              |
| 26. Se quiere saber demasiado de las personas para aceptarlas como empleados            | Seguridad               |
| 39. Casi todos sugieren ideas para mejorar la calidad y los procedimientos de trabajo   | Responsabilidad         |

Para ilustrar lo anterior, es posible tomar como ejemplo los ítems No. 1, 23, 26, según la estructura de la prueba es un indicador de un clima laboral adecuado, sin embargo, es evidente que dichos cambios implican condiciones desfavorables para los integrantes de la organización, que pueden facilitar la aparición de situaciones generadoras de estrés.

Otro ejemplo, son los ítems 2 y 26, si bien responder afirmativamente a dichos enunciados daría muestra de calidez y armonía entre los miembros de la organización, esto no necesariamente indica que existan bajos niveles de estrés en la organización.

Otro ejemplo, son los ítems 22, 6 y 39, en los que se puede suponer que contestar afirmativamente implica tener una relación cordial entre los trabajadores y así un mejor clima organizacional, pese a ello, no significa que los niveles de estrés resulten ser inferiores.

En los ítems que se presentan en la tabla No. 20 se registra un punto cuando se marca la opción de falso, lo que implica que quien responde de esta manera tiende a presentar una mejor percepción de clima, no obstante, como se puede observar al leer los ítems, una mejor percepción de clima según la puntuación del TECLA no indica ausencia de ambientes perturbadores o amenazantes que puedan provocar la aparición del estrés.

Tabla 20

*Clasificación de ítems con respuesta falsa*

| <b>Ítem</b>  | <b>Factor</b>           |
|--|-------------------------|
| <b>19.</b> En general, el trabajo se hace superficial y mediocrementemente               | Normas de excelencia    |
| <b>11.</b> Por lo general, tenemos muchas cosas por hacer y no sabemos por cual comenzar | Claridad organizacional |
| <b>13.</b> A menudo ocurre que por temor a consultar, se decida lente y erradamente      | Calor y apoyo           |
| <b>5.</b> Aquí la gente se siente como metida en una jaula                               | Conformidad             |
| <b>42.</b> Son muy frecuentes las sensaciones por fallas en el trabajo                   | Recompensa              |
| <b>8.</b> Creo que hay trucos en la forma como dirigen a los empleados                   | Seguridad               |
| <b>12.</b> Existe poca libertad de acción para la realización del trabajo                | Responsabilidad         |

Para ilustrar lo anterior es posible tomar como ejemplos los ítems 19, 13 y 8, contestar negativamente implica que las personas realizan su trabajo de la mejor manera posible acompañada de una buena relación lo que implica un clima adecuado, sin embargo esto no es garante de que existan ambientes y situaciones estresantes que puedan generar estrés.

Otro ejemplo es el de los ítems 5, 11, 42, contestar negativamente a ellos implica que la organización brinda seguridad y armonía a sus empleados, pese a ello esto no significa que existan contextos y acontecimientos que puedan facilitar la aparición de estrés.

A partir de lo anterior se puede concluir que los ítems que integran el Test de Clima organizacional TECLA, se refieren a aspectos que en su conjunto no permiten predecir que en las organizaciones se presenten o no acontecimientos que provocan estrés y por lo tanto, es comprensible el clima organizacional medido con este test, no necesariamente se asocie con estrés.

También es importante mencionar que a partir de la conceptualización, tanto el estrés como de clima, el sujeto tiende a evaluar las situaciones como un todo, sin embargo no todas las personas evalúan y responden de igual manera ante las mismas situaciones o estresores y por lo tanto no lo manifiestan con la misma intensidad por tal razón se puede pensar que el estrés posee características individuales y subjetivas, que pueden estar asociadas a otras variables de carácter individual que forman parte del repertorio básico de conductas.

También, dentro del análisis estadístico se logró identificar que los niveles de estrés laboral en las dos organizaciones de voluntariado son altos de acuerdo a la información suministrada por el manual del instrumento E.A.E.s. Se obtuvo una media de 77.1, lo que indica los altos índices de presencia de estrés entre los integrantes de estas instituciones.

Dentro de la Escala de Apreciación del Estrés EAE se puede identificar que se evalúan estresores relacionados principalmente con la sobrecarga y competitividad en el trabajo, sistema de recompensas, posibilidad de ascenso entre otras, esto se puede observar en los siguientes ítems: 8 *Competitividad laboral*, 14 *sobrecarga de tareas* y

*funciones laborales, 20 que supervisen constantemente tu trabajo, 24 falta de incentivos en el trabajo, 16 horario de trabajo o cambio del mismo*, entre otros. Al contestar afirmativamente a estos ítems significa que el sujeto evalúa en su trabajo la presencia de situaciones que provocan una descompensación en el individuo acarreando los signos y síntomas del estrés.

Kobasa, Kahn y Byosiére (1992, citado por Landy y Conte, (2006) sostienen que tanto los rasgos de personalidad como los factores de estrés fuera del sitio laboral pueden influir en la probabilidad de su causa. Muchas variables afectan la vulnerabilidad personal al estrés laboral. La personalidad característica, vida familiar, etapa de la vida y los sistemas de respaldo social, son algunos de los factores importantes que afectan la respuesta al trastorno. Estos factores predisponen a ciertas personas a un riesgo más alto de enfermedades relacionadas con estrés, también se debe tener en cuenta los cambios dentro del trabajo que suele afectar a las personas en diferentes formas, ya sea según su edad o la etapa de la vida, como por ejemplo estar cerca de la jubilación, ascenso laboral, estar realizando algún tipo de estudio extra, entre otras. Frente a lo último se relacionó estrés laboral con edad y se puede concluir que los sujetos con mayores niveles de estrés se encuentran entre las edades de 31 a 35 años, con un porcentaje de 26,32%, de acuerdo a lo sustentado por los autores es posible deducir que el estrés se encuentra relacionado con las edades del adulto joven ya que en estas edades las personas tiende a llevar una vida más activa y por ende a realizar un sinnúmero de actividades, en estas edades las personas tienden a dedicarse a la realización de otras actividades como el estudio, otros trabajos, recreación y deporte lo cual puede acarrear desgaste físico, intelectual y emocional, esto podría explicar los niveles altos de estrés con respecto a la etapa de vida en la que se encuentra el sujeto.

También se debe tener en cuenta que si bien el estrés se encuentra asociado a la edad, etapa de la vida, también es importante identificar las características de diferencias individuales que han servido como moderadoras de la relación estresor-predisposición entre ellas se encuentran el locus de control, la resistencia, la autoestima y el patrón de comportamiento tipo A. estas características se identifican principalmente por ser moderadoras de los comportamientos que los individuos

tienen en los diferentes contextos en los cuales se relacionan y que son un recurso importante para el afrontamiento de etapas de estrés y otro tipo de enfermedades o patologías. De tal manera, el estrés es producto de las situaciones y las herramientas que posee el sujeto de antemano para enfrentar de la mejor manera posible las circunstancias.

Los acontecimientos que crean tensión no ocurren de forma aislada sino en el contexto de ciclo de vida del individuo y en relación a los acontecimientos ya sean pasados, recientes o concurrentes, frente a ello y de acuerdo a Kabanoff (1980, citado por Guerrero 2003), sustenta que existen influencias externas asociadas al sitio de trabajo, el principal de ellos está relacionada con las variables familiares ya que este aspecto es generalmente el más importante en la vida de los sujetos y contribuye enormemente al bienestar o malestar de estos en el ambiente laboral. Este aspecto podría explicar los resultados obtenidos en la presente investigación, ya que a demás de los factores individuales mencionados anteriormente, los roles no laborales o extralaborales tienden a influir directamente en la aparición y desencadenamiento del estrés laboral.

El esquema de NIOSH (Sauter, Murphy, Colligan, Swanson, Hurrell, Sharf, Sinclair, Grubb, Goldenhar, Alterman, Johnston, Hamilton, Tisdale, 1999, citado por Alcover, Martínez, Rodríguez, Domínguez, 2004) muestra que los factores individuales y otras situaciones pueden intervenir para fortalecer o debilitar esta influencia que puede afectar directamente la salud y seguridad del trabajador. Algunos factores individuales que se presentan son el equilibrio entre el trabajo y la vida familiar, apoyo de amigos y compañeros de trabajo.

En las organizaciones de voluntariado encaminan su quehacer hacia la promoción de estilos de vida saludable, teniendo en cuenta el desarrollo integral de las personas, procurando el mejoramiento de la calidad de vida no solo de la comunidad beneficiada sino también de los trabajadores de dichas organizaciones, identificándose valores agregados a dicho accionar como lo sustenta Delgado (1999), lo que motiva a las personas a integrarse, pertenecer y continuar en este tipo de organizaciones es el deseo de servicio a la comunidad y la satisfacción por ayudar a las demás personas que necesitan de una mano para salir adelante. Es posible que el

estrés de quienes integran las organizaciones haya estado presente antes de entrar a ellas, por lo que se deduce que se deben a factores diferentes a los presentes en la organización y no que el clima percibido en las organizaciones de voluntariado tengan una relación directa con este resultado.

## **RECOMENDACIONES**

Teniendo en cuenta que el estrés laboral es un problemática cada vez más frecuente entre la población laboralmente activa la cual repercute en la salud física, psicológica y organizacional, es importante que se de continuidad a este tipo de procesos de carácter investigativo, procurando generar alternativas de intervención individual y organizacional aprovechando la gran variedad de enfoques que hablan de este síndrome no solo en psicología sino también en otras áreas, como la clínica, la organizacional, entre otras.

Se debe tener en cuenta que no todo el mundo responde al estrés de la misma forma, que existen características individuales y sociales que hacen que una persona sea más vulnerable a percibir una situación como generadora de estrés, por lo tanto como menciona Landy y Conte, (2006) las características de diferencias individuales que han recibido mayor atención como moderadores de la relación estresor-predisposición son el locus de control, la resistencia, la autoestima y el patrón de comportamiento tipo A, estos moderadores pueden estar influyendo en la tendencia alta de estrés, los cuales no fueron abordados en el estudio pero que de acuerdo a los hallazgos podría ser el objetivo de otros estudios en los cuales se tenga en cuenta las tres variables: estrés, clima y diferencias individuales.

Se sugiere que la población para estudios de tipo cuantitativo sea más amplia y participen más personas lo que puede favorecer y enriquecer aun más este tipo de investigaciones, también es importante mencionar que en nuestro país y especialmente en nuestra ciudad Pasto existe un gran número de organizaciones de voluntariado con los cuales se podría hacer este tipo de estudios, esto con el fin de comparar los resultados de este estudio con otros y así determinar con mayor seguridad el rol que juega el clima organizacional frente a la aparición y desencadenamiento del estrés laboral.

Posteriores estudios frente al tema enriquecerán la investigación y brindarán aportes más concretos frente a mecanismos de intervención y prevención del síndrome.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Alcover, C. Martínez, D. Rodríguez, F. Domínguez, R. (2004) *Introducción a la psicología del trabajo*. 2ed. Madrid, España. McGraw Hill Interamericana de España.

Araujo, M. Rengifo, J. (2006). *Estrés laboral en los educadores del programa de psicología de la universidad Mariana de San Juan de Pasto*. Facultad de Humanidades y ciencias Sociales, Programa de psicología Universidad Mariana. San Juan de Pasto, Colombia.

Barron, J. Soler, C. Bongiovanni, C. (2005). Influencia del clima organizacional en el estrés laboral de las pymes de Río Cuarto. Facultad de ciencias económicas de la Universidad Nacional de Río Cuarto. Recuperado de Internet: <http://www.eco.unrc.edu.ar/cyt/pdfs/2005/barron,%20jorge,,%20et.%20al.%20-%20influencia%20del%20clima%20organizacional%20en%20el%20estres%20laboral.pdf>

Briones, G. (1996). *Metodología de la investigación cuantitativa en las ciencias sociales*. 3ed. Santafé de Bogotá, Colombia. Asociación colombiana de universidades ASCUN. Corcas Editores Ltda.

Cabrera, M (2007). Factores determinantes del estrés laboral y como inciden en la salud mental del personal administrativo de la Institución Universitaria Centro de Investigaciones Superiores María Goretti. Facultad de Humanidades y ciencias Sociales, Programa de psicología Institución Universitaria Cesmag. San Juan de Pasto. Colombia

Contreras, F. Vinancia, S. (2007). Como redactar informes de investigación en psicología y ciencias sociales. Uso correcto de normas APA. Universidad de Santo Tomas. Bogota, Colombia. Facultad de psicología.

Davis, K. Newstrom, J. (2002). *Comportamiento humano en el trabajo. Estrés y asesoría*. 11 ed. México DF, México. McGraw-Hill Companies.

Delgado, E (1999). *Factores motivacionales presentes en el grupo voluntario de la defensa civil del municipio de Pasto. Trabajo de grado para optar por el titulo de Psicólogo*. Facultad de Humanidades y ciencias Sociales, Programa de psicología Universidad Mariana. San Juan de Pasto. Colombia

Departamento Administrativo Nacional de la Economía Solidaria. Dansocial. (2005). *Decreto No. 4290 del 25 de noviembre del 2005, reglamenta la ley 720 del 2001*. Recuperado de Internet: [http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley/2001/ley\\_0720\\_2001.html](http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley/2001/ley_0720_2001.html)

Doval, Moleiro, Rodríguez. (2004). Estrés laboral, consideraciones sobre sus características y formas de afrontamiento. *Psicología científica* Recuperado de Internet: [http://www.psicologiacientifica.com/publicaciones/biblioteca/articulos/argonro01\\_1.htm](http://www.psicologiacientifica.com/publicaciones/biblioteca/articulos/argonro01_1.htm)

Folleco, C. Rosero, M. (2004). *Proceso motivacional que dinamiza el quehacer del cuerpo de bomberos voluntarios de la ciudad de Ipiales*. Trabajo de grado para optar por el título de Psicólogo. Facultad de Humanidades y ciencias Sociales, Programa de psicología Universidad Mariana. San Juan de Pasto. Colombia

Fundación Netxus de Colombia (2009). *Base de datos de Organizaciones de Voluntariado ODV y Entidades con Acción Voluntaria ECAV*. San Juan de Pasto. Colombia.

Furnham, A. (2006). *Psicología organizacional, el Comportamiento del individuo en las organizaciones*. 2ed. México DF, México. Alfaomega grupo editor. Universidad de Oxford

Gobernación de Nariño, (2005) San Juan de Pasto. Recuperado de Internet: <http://turnarino.gobernar.gov.co/pasto.html>

González Cabanach, R. (1998). Comunicación, estrés y accidentabilidad. Tres factores de actualidad. *Psicología científica*. Recuperado de Internet: <http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2855928>

González Cabanach, R. Rodríguez, S. Valle, A. Piñeiro, I, Millan, P (2007). *Metas académicas y vulnerabilidad al estrés en contextos académicos*. *Psicología científica*. Recuperado de Internet:

[www.hacienda.go.cr/centro/datos/Articulo/Estrés%20Laboral.doc](http://www.hacienda.go.cr/centro/datos/Articulo/Estrés%20Laboral.doc)

Guerrero, J. (2003). Los roles no laborales y el estrés en el trabajo. *Revista Colombiana de Psicología* 012, Universidad Nacional de Colombia. Bogotá, Colombia. Recuperado de Internet:

<http://redalyc.uaemex.mx/redalyc/html/804/80401207/80401207.html>

Guillen, C. Guil, R. (2001). *Psicología del trabajo para relaciones laborales*. 2 ed. Madrid, España. McGraw-Hill interamericana de España.

Hernández, R. Fernández, C Baptista, P (2003). *Metodología de la investigación*. 4ed México DF, México. McGraw Hill interamericana editores, S.A. DE C.V.

Kolb, D. Rubin, I. Mcnityre, J. (1977). *Psicología de las organizaciones*. México DF, México. Prentice hall hispanoamericana S.A.

Kerlinger, F. Lee, H. (2002). *Investigación del comportamiento. Métodos de investigación en ciencias sociales*. 4 ed. México, DF, México. McGraw-Hill interamericana editores S.A de C.V.

Ladou, J. (1999). *Medicina laboral y ambiental*. 2ed. México. Editorial el manual moderno.

Landy, F. Conte, J. (2006). *Psicología industrial. Introducción a la psicología industrial y organizacional, el ambiente laboral*. 2 ed. Madrid, España. McGraw Hill interamericana de España

Lasso, M. (2007). *Capacidad de respuesta psicológica frente a la atención de desastres en los voluntarios de la cruz roja colombiana seccional Nariño*. Facultad de Humanidades y ciencias Sociales, Programa de psicología Universidad Mariana. San Juan de Pasto. Colombia

Lazarus, R. Folkman, S. (1996). *Estrés y procesos cognitivos*. Barcelona, España. Ediciones Roca S.A.

Ley 720. (2001). *Por medio de la cual se reconoce, promueve y regula la acción voluntaria de los ciudadanos colombianos*. Recuperado de Internet: [http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley/2001/ley\\_0720\\_2001.html](http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley/2001/ley_0720_2001.html)

Melo, M. Santander, O. (2008). *Psicología cognitiva: una alternativa para la disminución del estrés laboral*. Trabajo de grado para optar por el título de Psicólogo. Universidad Mariana. Facultad de Humanidades y ciencias Sociales, Programa de psicología. San Juan de Pasto. Colombia

Morales, F. (1999). *Introducción a la psicología de la salud*. 1 ed. Buenos Aires, Argentina: editorial Paidos Mexicana S.A.

O.I.T. (2007). *Un 30% de los trabajadores sufre estrés laboral*. Recuperado de Internet: <http://www.el-refugio.net/mobbing/un-30-de-los-trabajadores-sufre-estres-laboral-vt1017.html>

O.M.S. (2004). *La organización del trabajo y del estrés. Estrategias sistemáticas para la solución de problemas para empleadores, personal directivo, y representantes sindicales*. Recuperado de Internet: [http://www.who.int/occupational\\_health/publications/stress/es/index.html](http://www.who.int/occupational_health/publications/stress/es/index.html)

Ortega, J. (1999). *Estrés y Trabajo*. Recuperado de Internet: [http://www.medspain.com/n3\\_feb99/stress.htm](http://www.medspain.com/n3_feb99/stress.htm)

Rodríguez González, R. (2002). Estrés laboral, consideraciones sobre sus características y formas de afrontamiento. *Psicología científica*. Disponible en internet: <http://www.psicologiacientifica.com/bv/psicologia-83-6-estres-laboral-consideraciones-sobre-sus-caracteristicas-y-formas-de-afrontamiento.html>

Sauter S, Murphy L. (1998). *Instituto Nacional para la Seguridad y Salud Ocupacional* (NIOSH) 4676 Columbia Parkway.

Schultz D, (1991). *Estrés en el Trabajo*. México. Editorial Mc Graw Hill.

Toro, F. (2001). *El clima organizacional: perfil de empresas colombianas*. Medellín. Cincel.

Turcotte, P. (1986). *Calidad de vida en el trabajo; antiestrés y creatividad. El estrés: agentes de estrés intraorganizacional*. 2ed. México. Editorial Trillas

V.N.U. (2003). Naciones Unidas centro de información. Estadísticas relacionadas con el V.N.U. *Servicio de Voluntariado en Naciones Unidas*. Editorial Trillas <http://www.cinu.org.mx/temas/voluntarios/estadis.htm>

## **ANEXOS**

**ANEXO 1**  
**ESCALA DE APRECIACION DEL ESTRÉS**  
**ESCALA SOCIO-LABORAL**  
**INSTRUCCIONES**

A continuación va a encontrar una serie de enunciados relacionados con acontecimientos importantes, situaciones de ansiedad, momentos tensos, de nerviosismo, de inquietud, de frustración, etc. Vd. Debe decirnos cuáles han estado o están presentes en su vida. Para ello, marcará con un X el SI, siempre que uno de estos acontecimientos se haya producido en su vida; de lo contrario, marcará el NO. Solo si ha rodeado el SI, señale en qué medida le ha afectado. Para ello, marcará primero con una X el número que usted considere que representa mejor la intensidad con que le ha afectado, sabiendo que 0 significa Nada, 1 un poco, 2 mucho y 3 muchísimo. En segundo lugar, debe indicar además, si todavía le está afectando o si ya le ha dejado de afectar; en el primer caso, marcará la letra A; si le ha dejado de afectar o apenas le afecta marcará la letra p.

Favor conteste a todos los enunciados

**Ejemplo: “castigo merecido”**                      **SI**    **NO**            **0 1 2 3**            **A**    **P**

**CUESTIONARIO**

1. Etapa de búsqueda del primer empleo
2. Situación de empleo eventual o subempleo
3. Estar desempleado
4. Etapa de preparación profesional
5. Prestando el servicio militar
6. Presentarse a una entrevista de selección
7. Presentarse a exámenes o pruebas
8. Competitividad laboral
9. Subida constante del coste de la vida
10. Situación económica propia o de la familia
11. Deudas, préstamos, hipotecas
12. Llegar tarde al trabajo, reuniones, entrevistas
13. Relaciones con los demás compañeros, jefes, subordinados
14. Sobrecarga de tareas y funciones laborales
15. Tipo de trabajo (por lo ingrato que es)
16. Horario de trabajo o cambio del mismo
17. Ritmo de trabajo
18. Ambiente Físico de tu trabajo
19. Desorganización del trabajo
20. Que supervisen constantemente tu trabajo
21. Interrupción constante del ritmo de trabajo
22. Excesiva responsabilidad laboral
23. Toma constante de decisiones importantes
24. Falta de incentivos en el trabajo
25. Trabajar ante un público exigente
26. Limitación de tiempo para realizar el trabajo
27. Pocas posibilidades de ascenso laboral
28. Recibir constantes reproches de jefes o compañeros
29. Existencia de favoritismos en tu trabajo
30. No poder realizar el trabajo como a uno le gustaría hacerlo
31. Baja remuneración o disminución de ingresos
32. Inseguridad en el puesto de trabajo
33. Trabajar en algo para lo que no estas preparado
34. Dependere de algún medio de transporte para ir al trabajo

35. Vivir lejos de la familia
36. Cambiar de lugar de residencia o ciudad por el trabajo
37. Cambio de puesto de trabajo
38. Periodo de baja laboral
39. Viajar frecuentemente por razones laborales
40. Implicación o influencia negativa de la familia en el trabajo
41. Pérdida de autoridad
42. Falta de reconocimiento de tu trabajo
43. No haber conseguido los objetivos propuestos
44. Fracaso profesional
45. Éxito profesional alcanzado
46. Tu futuro profesional
47. Tener que hacer declaraciones a superiores
48. Etapa de preparación de las vacaciones
49. Etapa de vuelta de vacaciones e incorporación al trabajo
50. Cercanía de la jubilación

**EAE – S  
HOJA DE RESPUESTAS**

Nombres y apellidos \_\_\_\_\_ Sexo \_\_\_\_\_

Edad \_\_\_\_\_ Estudios \_\_\_\_\_ Título \_\_\_\_\_

Residencia \_\_\_\_\_ Profesión \_\_\_\_\_

Ejemplo: “castigo merecido” **SI NO 0 1 2 3 A**

**SI NO INTENSIDAD SI NO INTENSIDAD**

**TIEMPO TIEMPO**

|     |    |    |   |   |   |   |   |   |     |    |    |   |   |   |   |   |   |
|-----|----|----|---|---|---|---|---|---|-----|----|----|---|---|---|---|---|---|
| 1.  | SI | NO | 0 | 1 | 2 | 3 | A | P | 26. | SI | NO | 0 | 1 | 2 | 3 | A | P |
| 2.  | SI | NO | 0 | 1 | 2 | 3 | A | P | 27. | SI | NO | 0 | 1 | 2 | 3 | A | P |
| 3.  | SI | NO | 0 | 1 | 2 | 3 | A | P | 28. | SI | NO | 0 | 1 | 2 | 3 | A | P |
| 4.  | SI | NO | 0 | 1 | 2 | 3 | A | P | 29. | SI | NO | 0 | 1 | 2 | 3 | A | P |
| 5.  | SI | NO | 0 | 1 | 2 | 3 | A | P | 30. | SI | NO | 0 | 1 | 2 | 3 | A | P |
| 6.  | SI | NO | 0 | 1 | 2 | 3 | A | P | 31. | SI | NO | 0 | 1 | 2 | 3 | A | P |
| 7.  | SI | NO | 0 | 1 | 2 | 3 | A | P | 32. | SI | NO | 0 | 1 | 2 | 3 | A | P |
| 8.  | SI | NO | 0 | 1 | 2 | 3 | A | P | 33. | SI | NO | 0 | 1 | 2 | 3 | A | P |
| 9.  | SI | NO | 0 | 1 | 2 | 3 | A | P | 34. | SI | NO | 0 | 1 | 2 | 3 | A | P |
| 10. | SI | NO | 0 | 1 | 2 | 3 | A | P | 35. | SI | NO | 0 | 1 | 2 | 3 | A | P |
| 11. | SI | NO | 0 | 1 | 2 | 3 | A | P | 36. | SI | NO | 0 | 1 | 2 | 3 | A | P |
| 12. | SI | NO | 0 | 1 | 2 | 3 | A | P | 37. | SI | NO | 0 | 1 | 2 | 3 | A | P |
| 13. | SI | NO | 0 | 1 | 2 | 3 | A | P | 38. | SI | NO | 0 | 1 | 2 | 3 | A | P |
| 14. | SI | NO | 0 | 1 | 2 | 3 | A | P | 39. | SI | NO | 0 | 1 | 2 | 3 | A | P |
| 15. | SI | NO | 0 | 1 | 2 | 3 | A | P | 40. | SI | NO | 0 | 1 | 2 | 3 | A | P |
| 16. | SI | NO | 0 | 1 | 2 | 3 | A | P | 41. | SI | NO | 0 | 1 | 2 | 3 | A | P |
| 17. | SI | NO | 0 | 1 | 2 | 3 | A | P | 42. | SI | NO | 0 | 1 | 2 | 3 | A | P |
| 18. | SI | NO | 0 | 1 | 2 | 3 | A | P | 43. | SI | NO | 0 | 1 | 2 | 3 | A | P |
| 19. | SI | NO | 0 | 1 | 2 | 3 | A | P | 44. | SI | NO | 0 | 1 | 2 | 3 | A | P |
| 20. | SI | NO | 0 | 1 | 2 | 3 | A | P | 45. | SI | NO | 0 | 1 | 2 | 3 | A | P |
| 21. | SI | NO | 0 | 1 | 2 | 3 | A | P | 46. | SI | NO | 0 | 1 | 2 | 3 | A | P |
| 22. | SI | NO | 0 | 1 | 2 | 3 | A | P | 47. | SI | NO | 0 | 1 | 2 | 3 | A | P |
| 23. | SI | NO | 0 | 1 | 2 | 3 | A | P | 48. | SI | NO | 0 | 1 | 2 | 3 | A | P |
| 24. | SI | NO | 0 | 1 | 2 | 3 | A | P | 49. | SI | NO | 0 | 1 | 2 | 3 | A | P |
| 25. | SI | NO | 0 | 1 | 2 | 3 | A | P | 50. | SI | NO | 0 | 1 | 2 | 3 | A | P |

**Número de SI**

En A =

Total =

Centil =

En P =

**Puntuaciones de Intensidad**

A =

Total =

P =

**ANEXO 2**  
**TECLA CUESTIONARIO**

Instrucciones

A continuación encontrará una serie de preguntas a las cuales debe contestar falso o verdadero según lo que usted perciba de su organización

**Pregunta**

**verdadero falso**

1. La gente se esfuerza por cumplir a cabalidad sus obligaciones
2. El superior se preocupa porque entendamos bien nuestro trabajo
3. Cada uno es considerado como conocedor de su trabajo
4. Son frecuentes las pugnas y rivalidades entre los compañeros de trabajo
5. Aquí la gente se siente como metida en una jaula
6. En esta empresa se apremia a la persona que trabaja bien
7. Las prestaciones sociales que se reciben son apenas las obligatorias
8. Creo que hay trucos en la forma como dirigen a los empleados
9. Cada uno cuenta con los elementos de trabajo necesarios
10. A la gente le gusta hacerse cargo de los trabajos importantes
11. Por lo general, tenemos muchas cosas por hacer y no sabemos por cual comenzar
12. Existe poca libertad de acción para la realización del trabajo
13. A menudo ocurre que por temor a consultar, se decida lento y herradamente
14. Existe flexibilidad en las reglas de trabajo
15. La eficiencia en el trabajo no implica reconocimiento de ninguna clase
16. Aquí se dan ayudas extras fuera de lo que estrictamente exige el contrato de sueldo
17. Hay que tener miedo cuando se comete un error
18. Por lo general solo nos piden cuentas de trabajo cuando lo hemos acabado
19. En general, el trabajo se hace superficial y mediocrementemente
20. No existe una determinación clara de las funciones que cada uno debe realizar
21. Toda decisión que se toma es necesario consultarla con los superiores antes de Ponerla en práctica
22. los superiores son cordiales en el trato con los subalternos y viceversa
23. Los cambios en las políticas de la empresa se imponen sin consultar a los afectados
24. Las observaciones que se hacen sobre el trabajo son justas
25. Se puede esperar regularmente un aumento de sueldo
26. Se quiere saber demasiado de las personas para aceptarlas como empleados
27. La iluminación en los puestos de trabajo es adecuada
28. Si un trabajo parece difícil, se retarda hasta donde se pueda
29. En esta empresa se cumple: “un lugar para cada cosa y cada cosa en su lugar”
30. En realidad nunca se ejecutan las ideas que damos sobre el mejoramiento del trabajo
31. Cuando necesitamos algo, el jefe esta dispuesto a ayudarnos.
32. Todo lo que se haga en nuestro trabajo debe estar previamente elaborado
33. Normalmente se da un reconocimiento especial por el buen desempeño del trabajo
34. Mis compañeros de trabajo viven mejor que yo
35. Aquí se despide a la gente con facilidad
36. Cada cual elige la manera de desarrollar su trabajo
37. Por lo general los trabajos que se asignan son buena fuente de experiencia
38. A menudo se inician trabajos que no se sabe porque se hacen
39. Casi todos sugieren ideas para mejorar la calidad y los procedimientos de trabajo
40. Cuando se solicita un favor, todos dicen estar ocupados
41. Es necesario un largo trámite para obtener un permiso cualquiera
42. Son muy frecuentes las sensaciones por fallas en el trabajo
43. Las prestaciones sociales que la organización brinda son justas

44. Puedo contar con la empresa como respaldo de la vejez
45. El que se esfuerza en el trabajo es recompensado
46. Muchas veces se trabaja tan poco como sea posible
47. En esta empresa se busca que el trabajo sea cuidadosamente planeado y organizado
48. Aquí se fijan mucho en como se emplea el tiempo de trabajo
49. Siento que trabajo con compañeros no con rivales
50. Son frecuentes las sensaciones por errores sin importancia
51. Por lo regular a la persona que trabaja bien se le apremia con una mejor posición En la empresa
52. El costo de la vida afecta en forma especial a los empleados de esta organización
53. Acá la gente no se entromete en la vida privada de los demás
54. Casi nada ahorra esfuerzos por el cumplimiento de sus obligaciones
55. Aquí, la calidad del trabajo tiene que ser excelente
56. Ocurre con frecuencia que cuando se presenta un problema especial no se conoce quien debe resolverlo
57. Únicamente al finalizar el trabajo se realiza
58. La gente cambia su manera de actuar cuando se acerca al jefe
59. Para evitar problemas es mejor no expresar el desacuerdo
60. Normalmente se buscan los errores y no las cualidades que tiene nuestro trabajo en si
61. Aquí se remunera al empleado según su habilidad
62. No se ahorran preocupaciones para la seguridad de los empleados en caso de emergencia
63. El superior tiene buena voluntad para colaborar en lo que se necesita
64. Los superiores no se preocupan porque se aporten ideas que mejoren la calidad del trabajo
65. Generalmente la persona que se vincula a la empresa recibe un entrenamiento adecuado para realizar su trabajo
66. Casi todos hacen su trabajo como mejor les parece
67. Aquí se dicen las cosas como son, pero de buena manera
68. Normalmente me dicen todo lo que tengo que hacer
69. Si se comete un error se enseña a corregirlo
70. Realizando la misma labor, se ganaría más en otra empresa
71. El ambiente que se respira en esta empresa es tenso
72. En esta empresa se publican las noticias de interés para los empleados
73. Aquí se preocupan por mantener informado al personal de las nuevas técnicas relacionadas con el trabajo, con el fin de mejorar la calidad del mismo
74. Se observa cierta desorganización en la distribución del tiempo
75. En esta organización se busca que cada cual tome sus propias decisiones de cómo realizar su propio trabajo
76. No vale la pena ayudar a los compañeros, a la larga no agradecen
77. Aquí uno puede expresarse sin temores con respecto al trabajo
78. Cualquier error que se cometa en el trabajo, indispone a los superiores
79. Mis amigos fuera del trabajo tienen más ingresos que yo
80. Los empleados pueden defenderse de la organización
81. En la empresa existe cierta preocupación porque el empleado de educación a sus hijos
82. En realidad a casi nadie le importa comenzar un trabajo aún cuando no se haya terminado el que se esta realizando
83. Por lo general, las órdenes que recibimos están de acuerdo con las dadas anteriormente
84. Existe un interés de parte de los superiores para estimular las iniciativas de los miembros de la organización
85. Normalmente cuando trabajamos en grupos con otras dependencias de la organizaron nos colaboramos satisfactoriamente
86. Aquí existe mucho formalismo para todo

- 87. Es igual que trabaje intensamente o no lo haga
- 88. Con el sueldo que la gente gana en esta empresa se puede llevar una vida decente
- 89. Las directivas están pendientes de los más mínimos errores que se puedan cometer
- 90. A menudo se presentan hostilidades entre el personal

### ANEXO 3 Adaptación del lenguaje

Para realizar este proceso se solicito a cuatro psicólogos que sirvieran como jueces en la evaluación de los cambio realizados a seis de los ítems de la escala de estrés laboral, para ello se solicito mediante un oficio la colaboración en dicho proceso, posteriormente se presento el porque debían ser adaptados y finalmente se presento los ítems a modificar.

San Juan de pasto, 6 de agosto del 2010

Señor Jurado 1 Psicólogo

Cordial saludo.

La presente tiene como objetivo solicitarle muy comedidamente a usted que sirva de jurado experto para la evaluación de la adaptación del lenguaje realizada al test de Apreciación del Estrés laboral. El Test fue elaborado en España por tal razón esté posee modismos y expresiones propias de este país, de esa manera se realizan las sugerencias para que pueda ser aplicado y validado en el contexto colombiano. A continuación anexo los ítems en los cuales se realizo las modificaciones.

Gracias por su colaboración.

Atentamente.

Viviana Díaz

Estudiante de psicología

#### ADAPTACION DEL LENGUAJE

##### EAE –s

La Escala de Apreciación del Estrés tiene como objetivo el análisis de la incidencia y el peso de los distintos acontecimientos en la vida de los sujetos, en tres categorías: presencia o ausencia del acontecimiento, intensidad y vigencia del acontecimiento. La prueba se encuentra dividida en cuatro escalas, la escala de estrés general, escala de estrés en ancianos, la escala de estrés sociolaboral y la escala de estrés en la conducción.

La escala a la cual se le ha realizado las adaptaciones en el lenguaje es la escala de estrés sociolaboral, está tiene como función principal el estudio del estrés en el ámbito laboral y va dirigida a la población que se encuentra trabajando entre los 20 a 60 años.

Las instrucciones de la escala son las siguientes: A continuación va a encontrar una serie de enunciados relacionados con acontecimientos importantes, situaciones de ansiedad, momentos tensos, de nerviosismo, de inquietud, de frustración, etc.

Vd. Debe decir cuáles han estado o están presentes en su vida. Para ello, marcará con un X el **SI**, siempre que uno de estos acontecimientos se haya producido en su vida; de lo contrario, marcará el **NO**.

Solo si ha marcado el SI, señale en qué medida le ha afectado. Para ello, marcará primero con una X el número que usted considere que representa mejor la intensidad con que le ha afectado, sabiendo que **0** significa Nada, **1** un poco, **2** mucho y **3** muchísimo.

En segundo lugar, debe indicar además, si todavía le está afectando o si ya le ha dejado de afectar; en el primer caso, marcará la letra **A**; si le ha dejado de afectar o apenas le afecta marcara la letra **P**.

**Ejemplo: “castigo merecido”                      SI NO                      0 1 2 3                      A P**

Le solicito que evalúe si la adaptación realizada permite conservar el sentido original del ítem marcando con una “X” en la casilla correspondiente. En los casos en lo que no se haya conservado el sentido original del ítem, le solicito realice una sugerencia de adaptación mas adecuada.

| ítem original    | Ítem adaptado           | Conserv<br>a sentido original |    | Adaptación propuesta |
|------------------|-------------------------|-------------------------------|----|----------------------|
|                  |                         | SI                            | NO |                      |
| 3. Estar en paro | 3. Estar<br>desempleado |                               |    |                      |

| ítem original                            | Ítem adaptado                            | Conserv<br>a sentido original |    | Adaptación propuesta |
|--|--|-------------------------------|----|----------------------|
|  |  | SI                            | NO |                      |
| 24. Falta de<br>alicientes en el trabajo | 24. Falta de<br>incentivos en el trabajo |                               |    |                      |

| ítem original                               | Ítem adaptado                                   | Conserv<br>a sentido original |    | Adaptación propuesta |
|---|---|-------------------------------|----|----------------------|
|   |   | SI                            | NO |                      |
| 29. Existencia de<br>enchufes en tu trabajo | 29. Existencia de<br>favoritismos en tu trabajo |                               |    |                      |

| ítem original                                | Ítem adaptado   | Conserv<br>a sentido original |    | Adaptación propuesta |
|--|---|-------------------------------|----|----------------------|
|  |   | SI                            | NO |                      |
| 34. Depender del<br>coche para ir al trabajo | 34. Depender de<br>algún medio de transporte<br>para ir l trabajo |                               |    |                      |

| ítem original                                    | Ítem adaptado                                   | Conserv<br>a sentido original |    | Adaptación propuesta |
|--|---|-------------------------------|----|----------------------|
|  |   | SI                            | NO |                      |
| 47. Tener que<br>hacer declaración a<br>Hacienda | 47. Tener que hacer<br>declaración de impuestos |                               |    |                      |