



Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo
Escuela Superior de Ciudad Sahagún
Licenciatura en Ingeniería Industrial

“Evaluación del clima organizacional y propuesta de mejora en una institución educativa”

T E S I S

Que para obtener el título de Ingeniero Industrial

Presenta

Leticia Aguilar Espinoza

Director de la tesis

Dra. Francisca Santana Robles

Fray Bernardino de Sahagún,
Hgo., marzo de 2024



Agradecimientos

Quiero agradecer a dios por permitirme cumplir mis metas y propósitos.

A mi mamá Margarita Espinoza, quien me ha brindado las herramientas necesarias y apoyo incondicional durante toda mi vida, haciendo posible lo que ahora soy, demostrando que todo es posible si se trabaja por ello.

A mi hermana Mary Cruz, que me ha demostrado que los obstáculos son para vencerse, a no darse por vencido y luchar día a día por ser mejor, por apoyarme a lo largo de mi vida, recordándome que la vida es pasajera y solo existimos el día de hoy.

A mi hermana Beatriz, por estar en todos los momentos difíciles, por siempre estar dispuesta a escuchar y a dar buenos consejos, por su apoyo durante mi vida, recordándome que todo es posible y que la disciplina y la constancia logran grandes cosas.

A mi asesora de tesis, Dra. Francisca Santana por guiarme en la elaboración de este trabajo de investigación.



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL ESTADO DE HIDALGO
Escuela Superior de Ciudad Sahagún
Campus Sahagún

CLII-054-2024

Asunto: Autorización digital de tesis

**P.D.L.I.I. C. Leticia Aguilar Espinoza
Presente**

Por este conducto le comunico que el jurado que le fue asignado a su trabajo de "TESIS" con el nombre: **"Evaluación del clima organizacional y propuesta de mejora en una institución educativa"**, y que después de revisarlo en reunión de sinodales han decidido autorizar la digitalización del mismo, hechas las correcciones que fueron acordadas.

A continuación se anotan las firmas de conformidad de los integrantes del jurado:

Presidente	Dr. Ricardo Martínez López
Primer vocal	Dra. Francisca Santana Robles
Segundo vocal	Mtro. Alejandro González Gómez
Secretario	Lic. Araceli Lozano Rodríguez
Primer suplente	Ing. Berenice Guadalupe Sánchez Reyes
Segundo suplente	Ing. Juan Carlos Fernández Ángeles

Sin otro particular, me es grato reiterar a usted la seguridad de mi atenta consideración y respeto.

Atentamente

"Amor, Orden y Progreso"

Fray Bernardino de Sahagún, Hgo., a 11 de abril de 2024

Ing. Ma. Rafaela Mohedano Juárez
Coordinadora de la Licenciatura en Ingeniería Industrial



c.c.p.- Expediente
MRMJ

Carretera Otumba-Cd. Sahagún, No. 7,
Colonia Legaspi, Zona Industrial, Cd. Sahagún,
Hidalgo, C.P. 43998.
Teléfono: 771 71 720 00 Ext. 5300
essahagun@uaeh.edu.mx



www.uaeh.edu.mx

Índice

Agradecimientos	2
Índice	6
Índice de tablas	8
Índice de figuras	9
Resumen	10
Abstract	11
Capítulo I: Construcción del Objeto de Estudio	12
1.1. Introducción	12
1.2. Antecedentes del Problema	14
1.3. Planteamiento del Problema	17
1.4. Justificación	18
1.5. Objetivos de la investigación	19
1.5.1 Objetivo General	19
1.5.2 Objetivos Específicos	19
1.6 Pregunta(s) de investigación	19
1.7 Hipótesis	20
1.8 Delimitación y Alcance	20
1.9 Método	21
1.9.1 Tipo de investigación	21
1.9.2 Plan metodológico	21
Capítulo II: Estado del Arte	24
2.1. Marco Teórico	24
2.2. Factores psicosociales en el trabajo	24
2.2.1 Clima organizacional	25
2.2.2 Estructura organizacional	25
2.2.3 Territorio organizacional	26
2.2.4 Tecnología	26
2.2.5 Influencia de líder	26
2.2.6 Falta de cohesión	26
2.2.7 Respaldo de grupo	27
2.3 Estrés	27
2.3.1 Tipos de estrés	27
2.4 Estrés laboral	28

2.4.1 Síntomas del estrés laboral	29
2.4.2 Causas del estrés laboral	29
2.4.3 Consecuencias del estrés laboral	30
2.4.4 Niveles permisibles de estrés laboral	30
2.5 Exigencias laborales	31
2.6 Síndrome de burnout laboral	31
Capítulo III. Resultados	32
3.1 Discusión de resultados	34
Capítulo IV. Propuesta de intervención	36
4.1 Desarrollo del Programa de trabajo para disminución del nivel de estrés laboral	36
Conclusión	44
Referencias bibliográficas	46
Anexos	50

Índice de tablas

Tabla 1	30
Tabla 2	38

Índice de figuras

Figura 1	22
Figura 2	23
Figura 3	24
Figura 4	32
Figura 5	33

Resumen

El estrés laboral es una problemática cada vez más recurrente en México y en el mundo. El IMSS (Instituto Mexicano de Seguro Social), argumenta que el 75% de los mexicanos sufren de estrés en la actualidad, lo cual significa que es un tema relevante y que requiere atención por parte de las empresas e instituciones para lograr su mitigación.

La presente investigación tuvo como objetivo, conocer el nivel de estrés laboral y el principal factor psicosocial desencadenante de estrés en los trabajadores de una empresa dedicada a la prestación de servicios educativos ubicada en el estado de Hidalgo. Para proponer medidas de identificación y prevención del estrés laboral.

Se realizó una encuesta al personal de las diferentes áreas de la institución educativa estudiada y se obtuvo como resultado que el 54.16% de los trabajadores tienen estrés a causa del clima organizacional. A partir de este resultado y de las propuestas encontradas en la literatura sobre la prevención de los factores psicosociales generadores de estrés, así como la opinión de una persona experta en Psicoterapia Cognitiva en Salud Mental y Familia, se elaboró una propuesta de Programa de trabajo como apoyo para disminuir el nivel de estrés laboral.

Palabras claves: Estrés laboral, factores psicosociales, clima organizacional.

Abstract

Work stress is an increasingly recurring problem in Mexico and the world. The IMSS (Mexican Social Security Institute) argues that 75% of Mexicans currently suffer from stress, which means that it is a relevant issue that requires attention from companies and institutions to achieve its mitigation.

The objective of this research was to know the level of work stress and the main psychosocial factor that triggers stress in the workers of a company dedicated to the provision of educational services located in the state of Hidalgo. To propose measures to identify and prevent work stress.

A survey was carried out among the personnel of the different areas of the educational institution studied and the result was that 54.16% of the workers have stress due to the organizational climate. Based on this result and the proposals found in the literature on the prevention of psychosocial factors that generate stress, as well as the opinion of an expert in Cognitive Psychotherapy in Mental Health and Family, a proposal for a work program was prepared as support to reduce the level of work stress.

Keywords: Work stress, psychosocial factors, organizational climate.

Capítulo I: Construcción del Objeto de Estudio

1.1. Introducción

México tiene muchas áreas de oportunidad si de condiciones de trabajo y clima organizacional se refiere, en un sondeo realizado el 29 de abril de 2019 donde se demostró, que alrededor del 40,5% de los trabajadores encuestados aseguró que las condiciones laborales son malas en este país. Solo el 1,2% de los encuestados dijo que son muy buenas (Statista, 2013). En este sentido, el 23 de octubre de 2018, la Secretaría del Trabajo y Previsión Social publicó la NORMA Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018, Factores de riesgo psicosocial en el trabajo-identificación, análisis y prevención, la cual busca analizar los factores psicosociales que puedan presentarse en las empresas, promoviendo un entorno organizacional favorable en los centros de trabajo, y mejorando las condiciones de trabajo, lo que resulta benéfico tanto para los colaboradores, así como la organizaciones.

Las empresas en México principalmente se desenvuelven rumbo a un objetivo en común que es el lograr eficiencia lo cual significa hacer más con menos, pero muchas veces las empresas no se preocupan por tener un entorno laboral saludable, es decir que no existan factores de riesgo psicosociales presentes en el área de trabajo. Según la firma AON Corporation (AON, 2023) en la encuesta global de bienestar 2022-2023, aplicada a trabajadores de empresas de sectores como manufactura, tecnología y transportación, dio como resultado que en México sólo el 17% de las empresas tiene más del 4% de su presupuesto global destinado a cuidar el bienestar de los trabajadores en el centro de trabajo.

El estrés laboral ha atraído el interés de personas, empresas e instituciones de salud, tanto públicas como privadas, además ha sido reconocido como la "enfermedad del siglo XX" (Anitei, Stoica, & Samsonescu, 2013). Este fenómeno continúa existiendo en el siglo XXI, la problemática surge con la constante evolución y desarrollo de las empresas, impulsada por los avances tecnológicos, así como las cambiantes formas de trabajo. Si bien estos cambios han creado oportunidades de crecimiento interesantes, también han creado desafíos de gran importancia, uno de los más notables es el erradicar el estrés laboral.

El estrés laboral es una respuesta natural que el cuerpo emite cuando las demandas

laborales sobrepasan las capacidades de atenderlas por parte de los trabajadores, originando así el estrés, pero cuando se vuelve crónico o abrumador, puede afectar negativamente la salud física y mental de los empleados, disminuyendo el desempeño de la empresa, así aumentando la insatisfacción laboral en el centro de trabajo a nivel personal y organizacional. Según la Organización Mundial de la Salud (OMS), el 25% de los 75,000 infartos que se registran en México cada año están relacionados con el estrés laboral, lo que convierte al país en el número uno en ataques cardíacos. El estrés es el resultado de la adaptación física y psicológica al cambio, requiriendo un esfuerzo físico, mental y emocional. Incluso los eventos positivos pueden generar cierto nivel de estrés cuando se trata de cambios y adaptación. Hans Selye (1974). El estrés es causado por factores psicosociales como percepciones, emociones, experiencia laboral, expectativas financieras, relaciones, entre otros.

Las causas del estrés laboral pueden ser dadas por factores psicosociales negativos presentes en el área de trabajo y en la organización. Sus principales síntomas según el Instituto Mexicano de Seguridad Social (IMSS) se dividen en 4 grupos los cuales son, cognitivos: dificultad de concentración, confusión, olvidos, pensamiento menos efectivos, etc., fisiológicos: músculos contraídos, dolor de cabeza, problemas de espalda o cuello, etc., conductuales: disminución de la productividad, cometer errores, reportarse enfermo, etc., y emocionales: ansiedad, miedo, irritabilidad, entre otros.

Con base a lo planteado surge el interés de esta investigación para responder a las siguientes preguntas:

¿Cuáles son los factores psicosociales que tienen mayor incidencia en el desencadenamiento del estrés laboral?, ¿Cuál es el nivel de estrés laboral que padecen los trabajadores en una organización?, ¿Cómo reducir y prevenir el nivel de estrés laboral?. Estas preguntas surgen al principio de la investigación permitiendo establecer la dirección y planteamientos los objetivos para lograr así, la detección del factor psicosocial con más incidencia en el desencadenamiento de estrés laboral, proponer medidas para prevenir, reducir y detectar el nivel de estrés laboral.

El presente trabajo de investigación se centró en una organización dedicada a la prestación de servicios educativos ubicada en Ciudad Sahagún, Hidalgo, para la aplicación

de la encuesta y la propuesta del Programa de trabajo como apoyo para disminuir el nivel de estrés laboral.

1.2. Antecedentes del Problema

El estrés no es una problemática que ha surgido en la actualidad, por el contrario, existen definiciones desde 1930, donde Hans Selye descubrió ciertos síntomas que tenían en común la mayoría de los pacientes que trataba, dentro de dichos síntomas se destacan: pérdida de peso, agotamiento físico, adelgazamiento, entre otros por lo que Selye determinó a este conjunto de síntomas como “el síndrome de estar enfermo”. Posteriormente Selye realizó diversos estudios sobre el ejercicio físico extenuante, con ratas de laboratorio como sujetos de estudio con los que demostró que al incrementar las hormonas suprarrenales ACTH (Hormona Adrenocorticotrópica), adrenalina y noradrenalina, se desencadena la atrofia del sistema linfático y la presencia de úlceras gástricas a estas alteraciones las denominó “estrés biológico”. Continuando con sus investigaciones Selye se dio cuenta de que no solo los factores o agentes físicos son los desencadenantes del estrés, sino también las exigencias sociales en donde las personas tienen que desenvolverse y adaptarse, por lo que, consideró los factores psicosociales como causantes del estrés.

Continuando con las investigaciones en año 1984 en el Informe del Comité Mixto OIT-OMS sobre Medicina del Trabajo, novena reunión Ginebra se describen los principales factores psicosociales. Siendo el primer documento oficial que describe y da a conocer dichos factores. Además, se estudiaron las consecuencias sobre la salud de los trabajadores. Asimismo, se dio a conocer cómo se pueden identificar, prevenir y eliminar estos factores en el centro de trabajo. De igual manera propone medidas que pueden ser de gran ayuda a la hora de reducir incidentes y que sean adoptables para cualquier empresa, también plantea la de que este tema sea difundido, así como otorgarle la importancia una organización que se preocupe por tener un buen ambiente laboral, condiciones adecuadas de trabajo y que los colaboradores gocen de bienestar físico y emocional.

Por otro lado, (Caldera et al., 2018) en el estudio llamado diagnóstico y análisis de estresores organizacionales para una empresa de la industria alimenticia en México. Dichos autores realizaron una encuesta donde participaron 300 colaboradores, el instrumento

utilizado fue diseñado considerando el modelo de estresores propuestos por Ivancevich y Mattenson (1985). Entre los resultados generales encontraron como estresores con más incidencia los siguientes: causas derivadas del hogar, comunicación y sobrecarga de trabajo.

Asimismo, (Carreón et al., 2020) encuestaron a 100 trabajadores del hospital general de la ciudad de Cuernavaca, Morelos, utilizando un instrumento de 138 ítems que miden la despersonalización, agotamiento y frustración personal, encontrando que la estructura del estrés laboral es bidimensional y se compone de la frustración profesional y la despersonalización laboral, debido a que son los que tienen mayor incidencia en los encuestados.

1.3. Planteamiento del Problema

De acuerdo a Ivancevich y Matteson (1989) el término “stress” fue propuesto por Walter Cannon en 1930, quien definió a los niveles críticos de estrés como los causantes del agotamiento de mecanismos homeostáticos. Para Cannon cuando existen agresiones se genera una liberación de adrenalina por medio de las glándulas médula suprarrenales, lo que indica que el cuerpo está ante una posible amenaza y automáticamente se preparan para defenderse.

Selye (1956) define al estrés como cualquier respuesta emitida por el cuerpo, derivado de aquellas exigencias que se le implanten. La definición anterior se remonta a 1930, año en el que el autor descubrió ciertos síntomas que tenían en común la mayoría de los pacientes que trataba, dentro de dichos síntomas se destacan: pérdida de peso, agotamiento físico, adelgazamiento, entre otros. Por lo que, determinó a este conjunto de síntomas como “el síndrome de estar enfermo”.

Para Ivancevich y Matteson (1989) los causantes del estrés se dividen en dos tipos, el primer tipo se trata de los extras organizacionales, que se refieren a aquellos que se presentan fuera del trabajo, es decir que no se relacionan con la vida laboral de las personas, pero que influyen de alguna manera en el trabajo donde pueden generar afectaciones en el desempeño laboral. El otro tipo son los interorganizacionales que se refieren a los desencadenantes del estrés que están ligados directamente al trabajo, y se dividen en tres subtipos. (1) Los individuales tales como ambigüedad de roles, tipo de trabajo, sobrecarga de trabajo, responsabilidad hacia la gente etc., (2) los grupales, que están relacionados a la interacción con personas de un mismo sitio o grupo de trabajo de los cuales pueden ser: conflictos intra e inter equipo, carencia de apoyo grupal, desunión entre el equipo, entre otros, y (3) organizacionales los cuales hacen referencia al ambiente laboral, estructura organizacional, cualidades de la tarea a desempeñar, tipo de liderazgo, entre otros.

El estrés es una problemática que aumenta cada vez más en México, Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI, 2021) en su módulo de Bienestar de Autor reportado (BIARE), señala que existe un aumento en el nivel de estrés, preocupación y ansiedad en mexicanos, esto ya que el balance anímico de la población urbana bajó con

respecto a la calificación de dos años atrás, en 2019 se tenía 6.3 de calificación comparada con el 6.1 registrada para 2021. Esta disminución se debe a la prevalencia y aumento de sentimientos de preocupación, ansiedad y estrés, lo provocó que el balance anímico de la población urbana del país se viera afectada y disminuyera su calificación en dos años.

El estrés laboral se ha convertido en una problemática cada vez más presente en México, según el (IMSS, 2017) cerca del 75% de los mexicanos padece algún tipo de fatiga a causa del estrés laboral que viven día a día, superando así a China y Estados Unidos.

Con base a lo citado anteriormente puede verse la importancia de prestar atención a esta problemática, identificar qué factores psicosociales son los principales desencadenantes de esta enfermedad, para desarrollar un programa de trabajo donde se pretenda mejorar la calidad de vida de los trabajadores y mejorar la productividad en las empresas.

Este proyecto de investigación se enfocará en la identificación del nivel de estrés laboral y los factores psicosociales que generan estrés laboral en una empresa ubicada en el estado de Hidalgo dedicada a la prestación de servicios educativos a nivel medio superior.

1.4. Justificación

En la actualidad México es uno de los países con índices más altos en el padecimiento del estrés laboral, Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM, 2020). Como repercusión de este problema se ve reflejado en la productividad de la organización, ya que al tener un ambiente laboral estresante y lleno de exigencia de parte de la dirección, provoca una disminución de la productividad de cerca del 30%, de la misma manera afecta a los trabajadores, ya que al tener estrés laboral causado por factores psicosociales puede generar efectos adversos a la salud tanto física como emocional (El economista, 2010). La organización también se ve afectada por diversas situaciones que pueden presentarse cuando el personal presenta estrés laboral, como, por ejemplo, falta de motivación, disminución del desempeño laboral, faltas, accidentes, alta rotación de personal, entre otras.

Por otro lado, Martínez y Díaz (2007, p.1)

“el problema que subyace radica en los requerimientos de la modernidad, concentrada en la obtención de resultados al margen de sus consecuencias sobre la calidad de vida, y por ende en la salud física y mental de las personas afectadas”.

El estrés relacionado al trabajo puede conducir a diversos problemas de salud que afectan la salud fisiológica y psicológica, así como el proceso cognitivo y las conductas del trabajador. No se debe cometer el error de pensar en los riesgos psicosociales y organizacionales como meros riesgos a la salud psicológica (Cox, 1993). Las ausencias por enfermedad debidas a problemas de salud mental, músculo esquelético o cardiovascular pueden ser el resultado, y la incapacidad laboral o la muerte pueden ser eventualmente la consecuencia.

En este sentido, es importante identificar y analizar si el entorno laboral es el adecuado para los trabajadores en un ambiente libre de estrés y, en su caso, identificar qué factores inciden en el estrés. Una vez identificados y analizados los factores con mayor incidencia, proponer medidas para reducirlos, logrando así un ambiente laboral donde los trabajadores tengan sentido de pertenencia, relaciones de trabajo asertivas, buena comunicación e integración entre equipos de trabajo, además, de que la productividad de la empresa incremente.

1.5. Objetivos de la investigación

1.5.1 Objetivo General

Conocer el nivel de estrés laboral de los trabajadores en una empresa ubicada en el estado de Hidalgo dedicada a la prestación de servicios educativos, a través de un estudio de campo realizado en una organización, utilizando un cuestionario validado para analizar los resultados obtenidos y establecer medidas preventivas para la organización.

1.5.2 Objetivos Específicos

- 1.- Realizar una revisión de la literatura sobre el estrés o burnout laboral en ámbito nacional e internacional a partir de la revisión de diversas fuentes bibliográficas que permita conocer cómo se ha abordado el problema actualmente.
2. Seleccionar un instrumento validado para la identificación de factores psicosociales y nivel de estrés laboral que pueda ser usado para el estudio de campo.
- 3.- Analizar los resultados obtenidos de la aplicación del cuestionario seleccionado para conocer el comportamiento de las variables de estudio.
- 4.- Proponer medidas preventivas a partir de los resultados obtenidos que permitan disminuir el estrés laboral.

1.6 Pregunta(s) de investigación

- 1.- ¿Cuáles son los factores psicosociales que tienen mayor incidencia en el desencadenamiento del estrés laboral?
- 2.- ¿Cuál es el nivel de estrés laboral que padecen los trabajadores?
- 3.- ¿Cómo reducir y prevenir el nivel de estrés laboral?

1.7 Hipótesis

El clima organizacional es imprescindible para tener calidad en el trabajo, es decir que las cosas se realicen de manera correcta, si los trabajadores tienen un ambiente de trabajo agradable, menos niveles de estrés laboral presentarán (Dávila et al., 2019).

Por lo tanto, la hipótesis de este proyecto de investigación es:

- H0: El ambiente laboral en la organización estudiada es el adecuado, por lo tanto, el personal se encuentra libre de estrés.
- H1: El ambiente laboral en la organización estudiada no es el adecuado, por lo tanto, el personal cuenta con estrés.

1.8 Delimitación y Alcance

- En esta investigación se recabará la información necesaria para definir y explicar qué son los factores psicosociales, el estrés laboral, causa, síntomas y consecuencias.
- En segunda instancia se realizará un estudio de campo dirigido a la plantilla de trabajadores de una empresa de servicios que está ubicada en el estado de Hidalgo. Con el fin de identificar el nivel de estrés y los principales factores psicosociales desencadenantes.
- Por último, se interpretarán los resultados obtenidos y con base a ellos se propondrán medidas para disminuir el nivel de estrés dentro de la organización.

1.9 Método

1.9.1 Tipo de investigación

El tipo de investigación es cuantitativa debido a que, se realizó una encuesta para conocer el comportamiento de las variables de estudio, que son, el nivel de estrés presentado en los trabajadores y el principal factor social desencadenante.

1.9.2 Plan metodológico

La presente tesis está dividida por secciones como se muestra en la Figura 2, en cada una de estas secciones se describe detalladamente como se ha ido desarrollando la investigación para lograr cumplir con los objetivos planteados desde un inicio.

Las secciones están divididas en las siguientes:

Sección 1: Denominada “Construcción del objeto de estudio” En esta sección se realizó una minuciosa investigación acerca de la problemática abordada. Posteriormente se redactó el planteamiento del problema, justificación, alcance, antecedentes, objetivos generales y específicos.

Sección 2: Titulada “Estado del arte” en esta sección se realizó la búsqueda de los principales conceptos y estudios realizados con relación a este tema.

Sección 3: Nombrada “Método” en esta sección se eligió el instrumento para la aplicación del cuestionario, se determinó el tamaño de la muestra.

3.1 Descripción y tamaño de la muestra

En el presente trabajo se aplicará una encuesta para conocer el nivel de estrés presentado en los trabajadores y el principal factor social desencadenante en la plantilla de trabajadores de la organización estudiada.

Para la aplicación de una encuesta es fundamental elegir el tamaño de muestra adecuado, que permita hacer inferencias respecto a la población, a partir de un nivel de confianza seleccionado. En el presente trabajo, se determinó un nivel de confianza del 90%, el cual es válido para el tipo de estudio que se está realizando. El tamaño de muestra se calculó en base a la fórmula de Gabaldon 1980, como se citó en Maule, 2014, como se muestra en la Figura 1, para conocer el tamaño de muestra para una población.

Figura 1. Fórmula para calcular el tamaño de muestra.

$$n_{\text{opt.}} = \frac{Z^2 \times N \times p \times q}{(N-1) \times E^2 + Z^2 \times p \times q}$$

Fuente: Gabaldon, 1980, como se citó en Maule 2014.

Donde; Z= nivel de confianza, N= población, p= probabilidad a favor, q= probabilidad en contra, E= error de estimación, n= tamaño de la muestra.

Una vez conocido el tamaño de muestra, que dio como resultado 46 elementos, se procede a la aplicación del cuestionario, eligiendo de manera aleatoria a cada uno de los participantes en la organización estudiada, considerando a trabajadores de las diferentes áreas como, administrativos, secretarios, coordinadores de carrera, personal docente y mandos medios.

3.2 Descripción del instrumento seleccionado (cuestionario)

En el presente trabajo se aplicó un cuestionario empleado por la OIT/OMS sustentado por Ivancevich y Matteson en 1989, para medir estresores organizacionales, grupales e individuales. Entre los estresores organizacionales están: el clima, la estructura, el territorio, la tecnología y la influencia del líder. Los aspectos individuales hacen referencia a ambigüedad del rol, conflicto de rol, sobrecarga de trabajo, los relativos al desarrollo de la carrera y responsabilidades exigidas por otras personas. El cuestionario se muestra en el anexo 1. El análisis de los resultados con respecto al nivel de estrés resultante, se realizó a partir de la suma total de cada uno de los ítems, conforme el valor elegido por el encuestado, obteniendo la puntuación, el cual se utilizó para determinar el nivel de estrés experimentado por cada trabajador, mediante la utilización de la escala para medir el nivel de estrés laboral (OIT), así como la agrupación de las preguntas con los factores psicosociales.

Sección 4: Denominada “Resultados de la encuesta”. En este apartado se analizó las respuestas de los cuestionarios aplicados y con base a eso se redactaron las conclusiones.

Sección 5: Denominada “Propuesta de intervención”. En esta sección se proponen medidas para la disminución de estrés a través de la revisión de la literatura para llevar a cabo el plan de trabajo para la organización estudiantil.

Figura 2. Metodología utilizada.



Fuente elaboración propia

Capítulo II: Estado del Arte

2.1. Marco Teórico

2.2. Factores psicosociales en el trabajo

Los factores psicosociales son definidos como todos los elementos y la relación de estos dentro del trabajo, por ejemplo; la forma de organización, ambiente laboral y condiciones generales de la misma empresa. Así mismo estos factores se refieren a las necesidades, aptitudes, formación, la vida personal de los trabajadores fuera de la empresa, etc. Es decir, todo lo que influya en la afectación de la salud, desempeño y felicidad laboral (OIT, 1984).

En la Figura 3, se observa la interacción de los factores psicosociales con las características propias de la organización y la cultura del trabajador, ambas se relacionan entre sí. Cuando la interacción es buena, se obtienen resultados favorables hacia la salud de los trabajadores, buen rendimiento y satisfacción en el trabajo, de ser negativa dicha interacción se obtiene un resultado no favorable para la empresa y los trabajadores.

Figura 3. Factores psicosociales en el trabajo.

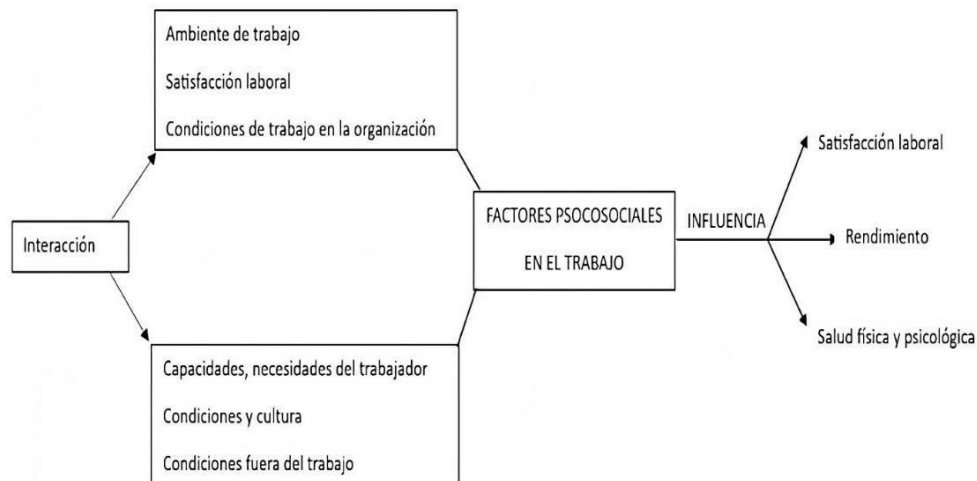


Figura 3: Elaboración propia con base en la Organización Internacional del Trabajo (OIT, 1984).

2.2.1 Clima organizacional

El clima organizacional es un factor psicosocial de importancia para una organización y sus trabajadores. Su definición es la siguiente: “El clima organizacional es un estado de adaptación, el cual se refiere no sólo a la satisfacción de las necesidades fisiológicas y de seguridad, sino también a la necesidad de pertenecer a un grupo social, necesidad de autoestima y de autorrealización (Chiavenato, 2001, Pág. 119)”. Cuando los trabajadores se adaptan de manera correcta, a dicha adaptación se le conoce como “salud mental”.

Las percepciones de los empleados sobre los aspectos estructurales (procesos y operaciones), la relación entre las personas y el entorno físico (infraestructura y elementos de trabajo), que afecta las relaciones interpersonales e influye en las respuestas conductuales de los empleados conforman a el clima organizacional (García, 2009).

2.2.2 Estructura organizacional

La estructura organizacional es un concepto utilizado por las empresas para manejar la jerarquía dentro de las organizaciones suelen organizarse a sí mismas en base a los objetivos que se han trazado. Por otro lado, su estructura responde también al modelo de gestión interna que emplean, es decir, a cómo conciben la autoridad, la jerarquía administrativa y la división de sus labores. De acuerdo con Robbins (2005) la estructura organizacional es de la siguiente manera: "La división formal del trabajo en una organización es un proceso que incluye especialización del trabajo, departamentalización, cadena de mando, alcance de control, centralización y formalización de la toma de decisiones". Las formas de trabajo han cambiado y representan retos para adaptarse a la modernidad. Diseñar una estructura organizacional que satisfaga las necesidades de los clientes no es fácil. Hellriegel (1998) enfatiza el papel del gerente como distribuidor de recursos, siendo responsabilidad de los gerentes alcanzar altos niveles de productividad y rentabilidad. Los cambios evidentes en la sociedad han obligado a los gerentes a cambiar las estructuras organizacionales haciendo ajustes relacionados a la flexibilidad y adaptabilidad.

2.2.3 Territorio organizacional

Territorio organizacional es un término usado para describir el espacio personal o el escenario de actividades de una persona. Algunos estudios han comprobado que la territorialidad es un potente estresor, y sobre todo cuando se trabaja en territorios ajenos o es invadido el territorio propio. Para Ivancevich y Matteson (2006) el territorio organizacional es un término usado para describir el espacio personal o área de trabajo donde se desempeñan las actividades de una persona. Las personas que trabajan en territorios ajenos a ellos tienden a experimentar estrés.

2.2.4 Tecnología

De acuerdo con Ivancevich y Matteson (1989), las limitaciones tecnológicas dentro de una organización afectan las actividades de los empleados y gerentes, aumentando la cantidad de posibles factores estresantes significativos para los trabajadores. La tecnología se refiere a cómo una organización transforma recursos y otros insumos necesarios para los cumplimientos de las actividades de los colaboradores. Para algunos trabajadores, la tecnología organizacional puede ser un factor estresante que afecta el comportamiento y la fisiología.

2.2.5 Influencia de líder

La influencia del líder se refiere a la importancia del liderazgo en los equipos de trabajo, ya que las personas tienden a seguir a los que les ayudan a lograr sus metas y objetivos (Koontz y O'Donell, 2001).

En este sentido el responsable de crear relaciones e influir en los trabajadores para que la organización obtenga los resultados planteados son los líderes, ya que el rol de ellos es la creación de nuevas oportunidades, permitiendo aprender, reaprender lo aprendido, logrando así transformar la organización (Fullan, 2002).

2.2.6 Falta de cohesión

La falta de cohesión se entiende como la pérdida de conexión o relación entre integrantes

del equipo, cuando esta pérdida de unión ocasiona que un miembro del equipo se sienta desplazado por algún o varios integrantes del equipo suele ser acreedor a estrés (Ivancevich y Matteson, 1989).

2.2.7 Respaldo de grupo

El término respaldo de grupo se refiere cuando se forma parte de un equipo de trabajo donde no se comparten en gran medida las opiniones, emociones y buenas relaciones entre compañeros pertenecientes al mismo grupo de trabajo, cuando una persona no se siente respaldada por su equipo de trabajo suele tener estrés (Ivancevich y Matteson, 1989).

2.3 Estrés

El estrés es considerado como cualquier respuesta emitida por el cuerpo, derivado de aquellas exigencias que se le implanten (Selye, 1956).

Para Lazarus y Folkman (1986) definen el concepto de estrés como: El desequilibrio del bienestar, así como la sobreexplotación de recursos que resultan de las interacciones del entorno de trabajadores con las exigencias de la persona.

Según el IMSS (2017). El estrés se puede definir como: conjunto de reacciones físicas y mentales que la persona sufre cuando se ve sometida a diversos factores externos que superan su capacidad para enfrentarse a ellos.

Por su parte Mikhail (1981) define al estrés como estado psicológico y fisiológico que ocurre cuando ciertas características del entorno desafían a una persona y crean un desequilibrio real o percibido entre sus demandas y su capacidad de adaptación como resultado de una respuesta ambigua.

2.3.1 Tipos de estrés

Independiente al tipo de estrés, si no se hallan formas de controlarlo, puede provocar problemas de salud serios tanto físicos como emocionales.

Existen dos tipos de estrés según la American Psychological Association (APA, 2010) son los

siguientes:

Estrés agudo: Es un estrés temporal y pasa rápidamente. Puede ayudar a controlar situaciones peligrosas, también puede suceder cuando haces algo nuevo o emocionante. Los síntomas del estrés agudo repentino son síntomas de sobreexcitación crónica: dolores de cabeza tensionales constantes, migrañas, presión arterial alta, dolor de pecho y enfermedades cardíacas. El tratamiento del estrés agudo repentino requiere una intervención de varios niveles, a menudo con ayuda profesional, que puede llevar varios meses.

Estrés crónico: Es un tipo de estrés que dura mucho tiempo. Cualquier estrés que dure semanas o meses es estrés crónico. El estrés crónico ocurre cuando una persona no ve una salida a una situación depresiva. Es el estrés de las incesantes exigencias y presiones de un período aparentemente interminable. Sin esperanza, una persona renunciará a encontrar una solución. Algunos tipos de estrés crónico surgen de experiencias traumáticas de la infancia que son internalizadas, dolorosas y continuas. Algunas experiencias tienen un efecto profundo en el carácter de una persona. Crear una visión del mundo o un sistema de creencias puede causar un estrés infinito (por ejemplo, el mundo es un lugar peligroso, la gente descubrirá que estás fingiendo ser algo que no eres, siempre tienes que ser perfecto). La recuperación requiere un autoexamen activo, a menudo con ayuda profesional, cuando es necesario reestructurar la personalidad o las creencias y convicciones profundamente arraigadas.

2.4 Estrés laboral

El estrés laboral es el resultado de la interacción de las demandas del trabajo y los factores de él mismo, especialmente del manejo sobre la libertad en la toma de decisiones por parte del trabajador (Karasek, 1978).

Para el IMSS (Instituto Mexicano de Seguro Social). El estrés relacionado con el trabajo está determinado por la organización, el diseño del trabajo y las relaciones laborales, originándose cuando las exigencias del trabajo no corresponden, exceden las capacidades, recursos y necesidades del trabajador. También se pueden originar cuando el conocimiento y las habilidades de un trabajador o grupo asignado no coinciden con las

expectativas de la cultura organizativa de la empresa para realizar dicha actividad o tarea de manera satisfactoria.

Por otro lado, el IMSS lo define como: La clase de estrés donde se puede llegar a la afectación de la salud psicológica y mental a causa de exceso presión dentro del centro de trabajo, trayendo como resultado la pérdida de balance entre el trabajo y la vida personal del trabajador.

2.4.1 Síntomas del estrés laboral

De acuerdo con el IMSS el estrés laboral se puede identificar 4 tipos de síntomas:

1) Emocionales: ansiedad, temor, irritabilidad, mal humor, frustración, agotamiento, incapacidad, inseguridad, desmotivación, intolerancia. 2) Conductuales: Afectación de la productividad, incidencia para cometer errores, reportarse con alguna enfermedad, dificultades de comunicación, trato inadecuado hacia otros, tristeza, apretar las mandíbulas, aumento o consumo de alcohol y otras sustancias. 3) Cognitivos: Pérdida de concentración, confusión, fallos en la memoria, reducción de la capacidad de solución de problemas, problemas relacionados con el aprendizaje. 4) Fisiológicos: Tensión muscular, dolor de cabeza, problemas de espalda o cuello, problemas intestinales, cansancio, taquicardia, respiración agitada, aumento de la presión sanguínea, agotamiento.

2.4.2 Causas del estrés laboral

(Frew, 1977) identifica que en el trabajo los factores causantes de estrés o estresores son ocho factores que causan estrés o tensión en el trabajo: 1) Contrato psicológico no escrito entre la organización y sus empleados; 2) Factores de estrés específicos de la carrera y el desarrollo profesional; 3) El impacto negativo de las exigencias laborales en la familia; 4) Impacto de los cambios en la obsolescencia humana; 5) Obsolescencia organizacional; 6) El estrés originado por intentar enfrentar a las exigencias del trabajo; 7) Cumplir con las expectativas del jefe; 8) Ideología de la organización.

Por su parte (Forastier, 2016) especialista superior sobre salud laboral en la OIT. Las causas del estrés laboral son las exigencias laborales por parte de la dirección, exigir

horas extra, tener poco control sobre el trabajo a desempeñar, desequilibrio entre la vida personal y laboral de los trabajadores.

2.4.3 Consecuencias del estrés laboral

De acuerdo con el IMSS el estrés laboral genera consecuencias en los trabajadores como: disminución en la calidad de vida, desarrollo de enfermedades físicas, mentales y trastornos relacionados con la depresión, reducción de la productividad y probabilidad de desarrollar adicciones.

La aparición del estrés mediante exigencias laborales tiene efectos negativos para la salud mental y física de los trabajadores, algunas ellas desencadenan este malestar mediante: ritmo de trabajo exagerado, inestabilidad laboral, sentimiento de incompetencia (Stellman, 1986).

2.4.4 Niveles permisibles de estrés laboral

De acuerdo con la escala para medir el nivel de estrés laboral en el cuestionario propuesto por Ivancevich y Matteson, los niveles de estrés se identifican mediante la sumatoria de todos los ítems, obteniendo la puntuación total, se coloca en uno de los rangos de la Tabla 1.

Tabla 1

Escala de estrés laboral OIT

Nivel de estrés	Sumatoria
Bajo nivel de estrés	< 90.2
Nivel intermedio	90.3 - 117.2
Estrés presente	117.3 -157.2
Alto nivel de estrés	>157.2

Fuente: Elaboración propia en base a escala de estrés laboral, Organización internacional del trabajo.

2.5 Exigencias laborales

De acuerdo con (Noriega, 1986) se definen a las exigencias laborales como las implicaciones que derivan del proceso laboral a desempeñar del trabajador, así como de igual forma el entorno laboral en su lugar de trabajo. Por su parte (Demerouti et al., 2001). Las demandas laborales se refieren a los aspectos físicos, psicológicos, organizacionales o sociales del trabajo que requieren un esfuerzo sostenido y resultan en costos físicos y psicológicos.

2.6 Síndrome de burnout laboral

Es un síndrome de carácter psíquico, emocional, ligado al agotamiento mental que se presenta en cualquier individuo común, causando despersonalización y obstaculizando el alcanzar metas (Marslach, 1993).

De acuerdo con Herbert Freudenberger el concepto de Burnout describiéndolo como la pérdida energética, y de fuerza espiritual del trabajador a causa de sobrecarga de trabajo y exigencias laborales (Herbert, 1974).

Capítulo III. Resultados

El estudio fue aplicado a la plantilla de trabajadores de la organización estudiada incluyendo todas las áreas de trabajo y todos los rangos de jerarquía, mediante la aplicación presencial del cuestionario.

El nivel de estrés de los encuestados fueron los que se muestran en la Figura 4. Donde el 47.82% de los trabajadores presentan nivel bajo de estrés, 34.78% padecen estrés nivel intermedio, 15.21% presentan estrés presente y el 2.17% tiene estrés alto.

Figura 4. Niveles de estrés y porcentaje.

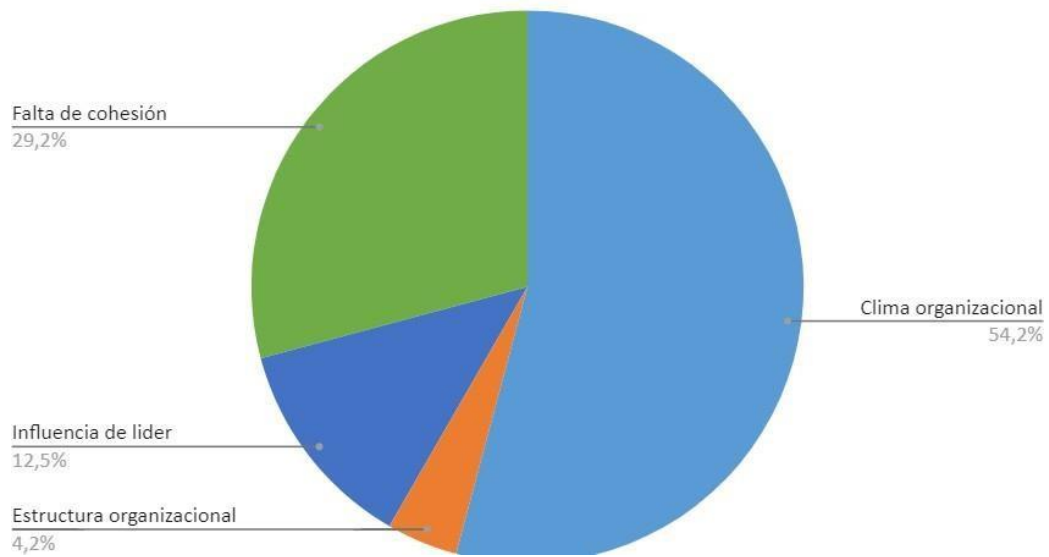


Fuente: Elaboración propia nivel de estrés laboral y el porcentaje correspondiente.

Con respecto a los factores psicosociales con mayor incidencia los resultados son los que se muestran en la Figura 4. Los resultados fueron que el 54.16% de trabajadores inciden en factores de clima organizacionales como principal factor psicosocial desencadenante, 29.16 % falta de cohesión, 12.5 % influencia de líder, 4.16% estructura organizacional.

Figura 5. Incidencia de factores psicosociales y porcentaje

Principales FPS desencadenantes de estrés



Fuente: Elaboración propia: Principales factores psicosociales desencadenantes de estrés.

3. 1 Discusión de resultados

El análisis de los resultados con respecto al nivel de estrés resultante se realizó a partir de la sumatoria de cada uno de los ítems que conforma el cuestionario, obteniendo el valor total, el cual se utilizó para determinar el nivel de estrés experimentado por cada trabajador, mediante la utilización de la escala del estrés laboral (OIT), como se muestra en la Tabla 1:

Tabla 1

Escala de estrés laboral OIT

Nivel de estrés	Sumatoria
Bajo nivel de estrés	< 90.2
Nivel intermedio	90.3 - 117.2
Estrés presente	117.3 -157.2
Alto nivel de estrés	>157.2

Tabla 1, Fuente: Elaboración propia en base a escala de estrés laboral

Por consiguiente, la interpretación de los datos muestra que el 48% tiene bajo nivel de estrés, 37% de los trabajadores poseen nivel intermedio de estrés, 13% estrés presente y el 1% alto nivel de estrés. Con base a los niveles permisibles de la escala anteriormente mencionada, se concluye que el ambiente laboral no es el adecuado, debido a la presencia de factores de riesgo psicosociales relacionados con la cultura organizacional, lo que ocasiona que los trabajadores tengan estrés. En la investigación realizada por Trujillo y García (2007), estudiaron los niveles de estrés en una empresa de servicios mediante la aplicación de una encuesta, elaborada por Guillermo Bocanument, donde encontraron un nivel alto de estrés, esto con respecto a la respuesta emitida por los trabajadores ante una situación estresante.

Los niveles de estrés en las organizaciones pueden ser causados por diferentes factores psicosociales, por lo que, es fundamental desarrollar estrategias enfocadas a atender dichos factores en cada empresa en particular, que ayuden a minimizarlos. De acuerdo con Blanch, Aluja y Biscarri (2002), es importante establecer un plan de trabajo, que identifique las principales causas del estrés laboral, para establecer estrategias de afrontamiento centradas en la regulación emocional y resolución de problemas.

Con base a los niveles permisibles de la escala OIT estrés laboral, para este estudio se encontró que el 52% de los trabajadores tienen como factor desencadenante el clima organizacional. A partir de este resultado, se puede deducir que el ambiente laboral no es el adecuado. Es decir, los trabajadores presentan niveles de estrés, causados principalmente por el clima organizacional. Por el contrario, cuando el clima organizacional es saludable, se caracteriza por tener buena comunicación, respeto, sentimientos de pertenencia, atmósfera amigable, aceptación y ánimo mutuo entre toda la organización. De no poseer estas características, los trabajadores en las empresas pueden presentar insatisfacción y burnout laboral, lo que ocasiona baja productividad general (Alves, 2000).

El ambiente laboral es de suma importancia como lo indica Reyes (2017), donde establece que el clima organizacional juega un papel crucial en el desarrollo de la organización, ya que, este influye en el comportamiento de las personas y afecta decisivamente a su desarrollo, comunicación, relaciones interpersonales, apertura, etc. Asimismo, Pilligua y Arteaga (2019) mencionan que, si el clima laboral dentro una empresa es negativa, éste impacta de manera directa en el rendimiento productivo del personal, destacando la importancia de que las empresas tengan mayor conocimiento sobre este problema, así como el generar ambientes laborales saludables, obteniendo como resultado mejorar la satisfacción laboral y la productividad de las empresas.

En relación con lo anterior, se demuestra la importancia de tener un ambiente laboral saludable, es decir que no existan niveles de estrés en el área de trabajo, que las condiciones laborales sean adecuadas y tener buena comunicación entre compañeros de trabajo. Además, es imprescindible desarrollar un programa de trabajo que ayude a las organizaciones a fomentar un clima organizacional saludable y libre de estrés laboral, donde sean partícipes cada uno de los trabajadores.

Capítulo IV. Propuesta de intervención

Tras la aplicación del cuestionario se obtuvo como resultado que el 54.16% de los trabajadores tienen estrés a causa del clima organizacional. A partir de este resultado y de las propuestas encontradas en la literatura sobre la prevención de los factores psicosociales generadores de estrés, así como la opinión de una persona experta en Psicoterapia Cognitiva en Salud Mental y Familia, se elaboró una propuesta de Programa de trabajo como apoyo para disminuir el nivel de estrés laboral.

4.1 Desarrollo del Programa de trabajo para disminución del nivel de estrés laboral

El estrés en el lugar de trabajo es un riesgo que puede amenazar la salud de los empleados, así como el buen funcionamiento de la organización. Por consiguiente, las organizaciones deben evaluar la aparición de estrés en el trabajo, determinar sus causas y consecuencias (Patlán, 2019). Por lo tanto, el programa de trabajo se desarrolló a partir del tipo de organización estudiada véase en la Tabla 3, la cual se dedica a la prestación de servicios educativos, donde su periodo de trabajo es semestral. De modo que, el Programa de trabajo es desarrollado para que comprenda un periodo de seis meses, cuyas actividades deberán desarrollarse desde el inicio y a largo del semestre hasta finalizarlo. Dicho plan deberá aplicarse dos veces al año, integrando a los nuevos trabajadores que ingresen a la organización, facilitando su integración a la plantilla docente existente y mejorando así el ambiente de trabajo en general.

Se realizó un instrumento que ayude a monitorear la opinión de los trabajadores que participen en las conferencias con la finalidad de mejorar las dinámicas y tener un indicador de satisfacción. El instrumento se visualiza en el anexo 2.

Objetivo general:

Establecer acciones que permitan disminuir el nivel de estrés en la organización estudiada, tomando como referencia recomendaciones de instituciones reconocidas en este tema.

Objetivos específicos:

- Desarrollar un Programa de trabajo con base en la investigación de medidas de afrontamiento del estrés laboral.
- Integrar medidas preventivas con respecto al manejo emocional, comunicación, asertiva, motivación e integración de grupos de trabajo.

Delimitaciones y alcances:

- Dentro de las principales limitaciones de este Programa de trabajo se encuentran que es un programa desarrollado para resolver la problemática encontrada en la organización, de tal manera que está enfocado en la disminución del estrés laboral causado por el factor psicosocial de clima organizacional.
- El alcance que tiene este Programa de trabajo es la institución estudiada, los trabajadores y todas las áreas que la conforman.

Tabla 2 Plan de trabajo

Plan de trabajo										
Objetivos	Metas	Actividades	Responsable	Cronograma (Meses)						Estatus
				Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Marca con X según su estatus
1. Impartir conferencias y dinámicas de grupo para mejorar la comunicación asertiva en las relaciones laborales a partir de la identificación de necesidades del personal.	1.1. Para enero, haber impartido una conferencia de comunicación asertiva.	1.1.1.Elegir el ponente con el perfil necesario.	Dirección							() Ejecutado () Sin ejecutar
		1.1.2. Gestionar el recurso destinado al ponente.								
		1.1.3. Difundir la fecha de la conferencia por medio de carteles y correo electrónico.								
		1.1.4. Impartir la conferencia.								
		1.1.5. Aplicar encuesta de satisfacción al término de la conferencia.								
		1.1.6. 1.1.6.Dinámica de grupo “Echar un vistazo”, véase anexo 2)								
	1.2. Para enero, haber impartido una dinámica de grupo,									
	1.3. Para enero de 2024 haber impartido una									

	dinámica de grupo.								
--	--------------------	--	--	--	--	--	--	--	--

2. Capacitar al personal de nuevo ingreso acerca de temas de la universidad, a través de una video conferencia informativa, para crear en los nuevos trabajadores un sentido de pertenencia.	2.1. Para febrero, haber impartido una dinámica de grupo.	2.1.1. Elegir a la persona que impartirá videoconferencia . 2.1.2. Difundir la fecha de videoconferencia por medio de correo electrónico. 2.1.3. Impartir videoconferencia . 2.1.4. Incluir por lo menos los siguientes temas: historia de la universidad, misión, visión, objetivos, contrato colectivo de trabajo, estatuto general de la UAEH. 2.1.5. Aplicar encuesta de satisfacción al término de la conferencia	Secretario escolar		() Ejecutado () Sin ejecutar
3. Realizar actividades de integración que permitan mantener	3.1. Para junio, haber organizado al menos dos reuniones para	3.1.1. Elegir grupo de responsables. 3.1.2. Organizar	Subdirección		

motivado personal.	al	fomentar la convivencia.	evento. 3.1.3. Difundir la fecha de la reunión, mediante correo electrónico. 3.1.4. Llevar a cabo la reunión.								() Ejecutado () Sin ejecutar
4. Capacitar a los trabajadores sobre factores de riesgo psicosociales, mediante una conferencia, para su conocimiento, identificación y afrontamiento de los factores psicosociales presentes en el trabajo.		4.1. Para abril, haber impartido una conferencia acerca de los factores de riesgo psicosocial.	4.1.1. Elegir el ponente con el perfil acorde al tema. 4.1.2. Difundir la fecha de la conferencia por medio de carteles y correo electrónico. 4.1.3. Impartir la conferencia sobre factores de riesgo psicosociales y estrés en el trabajo, detección, medidas para su afrontamiento. 4.1.4. Aplicar encuesta de satisfacción al término de la conferencia	Coordinador es de carrera							() Ejecutado () Sin ejecutar

5. Delimitar las problemáticas con relación al trabajo, mediante la implementación de un buzón de quejas y sugerencias, para proponer soluciones y mejoras a partir de lo identificado.	5.1. Para mayo, haber creado el buzón de quejas o sugerencias. 5.2. Para mayo, haber propuesto mejoras con relación a las problemáticas identificadas	5.1.1. Elegir al responsable del buzón de quejas y sugerencias. 5.1.2. Crear el buzón de quejas y sugerencias. 5.1.3. Determinar fechas para la su apertura. 5.1.4. Hacer difusión de la fecha de apertura del buzón y solicitar la participación de todos los trabajadores, mediante correo electrónico. 5.1.5. Leer cada una de las sugerencias que contenga el buzón. 5.1.6. Organizar reunión que involucre a todo el personal de la institución, con el fin de revisar las sugerencias o quejas, posteriormente proponer soluciones y	Secretario escolar															
--	---	--	---------------------------	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

() Ejecutado
() Sin ejecutar

		mejoras. 5.1.7. Aplicar encuesta de satisfacción.								
6. Fomentar espacios libres de estrés mediante la organización de actividades deportivas, para la reducción del nivel de estrés.	6.1. Para junio, haber realizado actividades deportivas	6.1.1. Designar responsable. 6.1.2. Elegir la fecha. 6.1.3. Organizar actividades deportivas. 6.1.4. Gestionar recursos para o premios incentivos.	Subdirección							() Ejecutado () Sin ejecutar

Conclusión

La presente investigación y propuesta de mejora es de gran relevancia y utilidad para las organizaciones, ya que es imprescindible tener un ambiente laboral libre de estrés tanto para los trabajadores como para los directivos. El estrés laboral no sólo causa un alto ausentismo y rotación del personal, sino también accidentes laborales, lo cual incrementa el costo por atención médica de trabajadores, del mismo modo incide en la reducción de la productividad laboral, lo cual se refleja en un mal funcionamiento organizacional tal como lo describe Patlán (2019).

Por lo anterior, es fundamental que las empresas realicen un diagnóstico para conocer el nivel de estrés de sus trabajadores, aplicar instrumentos validados y diseñar metodologías adecuadas para hacer frente a dicho problema. Para este trabajo se eligió el cuestionario empleado por la OIT/OMS sustentado por Ivancevich y Matteson en 1989, para medir estresores organizacionales. Se eligió este cuestionario ya que agrupa varios factores psicosociales presentes en el trabajo, cuenta con la escala de niveles permisivos de estrés, clasificados por rangos, donde se pueden identificar el nivel de estrés mediante la sumatoria de 25 items. Este instrumento es una herramienta importante para identificar el nivel de estrés laboral que existe en una organización, de igual forma permite reconocer el factor psicosocial desencadenante de estrés que tenga mayor incidencia en los trabajadores en cada una de las áreas funcionales de la empresa.

El objetivo de este trabajo fue el conocer el nivel de estrés presente en los trabajadores de una organización dedicada a la prestación de servicios educativos ubicada en el estado de Hidalgo, así como identificar el factor psicosocial con mayor incidencia como desencadenante de estrés. El objetivo se cumplió ya que, tras la interpretación de los resultados obtenidos de la aplicación de la encuesta, se identificó que el 47.82% de los trabajadores presentan nivel bajo de estrés, 34.78% padecen estrés nivel intermedio, 15.21% presentan estrés presente y el 2.17% tiene estrés alto, respondiendo así a la pregunta de investigación planteada en un inicio acerca del nivel del estrés en los trabajadores en la institución seleccionada. Del mismo modo, en respuesta a la pregunta sobre el factor psicosocial con mayor incidencia se identificó que el 54.16% de trabajadores

son afectados por factores del clima organizacional como principal factor psicosocial desencadenante, el 29.16 % falta de cohesión, el 12.25 % influencia de líder y el 4.34% estructura organizacional. Después del análisis de estos resultados se comprobó la hipótesis planteada desde un inicio, H1: El ambiente laboral en la organización estudiada no es el adecuado, por lo tanto, el personal cuenta con estrés. Una vez identificado que el clima organizacional no es el adecuado, se procedió a responder la última pregunta de investigación ¿Cómo reducir y prevenir el nivel de estrés laboral?, para esta investigación se realizó un Programa de trabajo diseñado a partir de la organización estudiada.

El Programa de trabajo desarrollado es una estrategia de acción importante para disminuir el nivel de estrés laboral que existe en una organización. La implementación del Programa de trabajo permite fomentar un clima organizacional agradable para los trabajadores, ayudando a la organización a tener un funcionamiento adecuado e integración de todas sus áreas, ayuda a la resolución de conflictos entre compañeros de trabajo, crea sentido de pertenencia, mejora la relación laboral y la comunicación, fomenta el deporte y espacios libres de estrés donde todos los trabajadores participen.

Se puede concluir que los factores psicosociales presentes en el trabajo tienden a desencadenar estrés laboral y estos pueden tener prevalencia en todas las áreas de trabajo, sin embargo, es imprescindible que las organizaciones desarrollen y apliquen actividades para la detección de factores de riesgo psicosociales que causen daños físicos y psicológicos a los trabajadores.

Algunas recomendaciones para las organizaciones son: (1) Realizar actividades que permitan la integración del personal, fomentando el trabajo en equipo y la comunicación; (2) Capacitar al personal de nuevo ingreso acerca de los objetivos, misión y visión de la empresa, para crear sentido de pertenencia; (3) Realizar encuestas para conocer el nivel de estrés laboral en el centro de trabajo; (4) Impartir conferencias sobre manejo de emociones, trabajo en equipo, liderazgo, comunicación y (5) Programar talleres deportivos y culturales

Referencias bibliográficas

- Abrajan Castro, M. G., Contreras Padilla, J. M., & Montoya Ramírez, S. (2009). Grado de satisfacción laboral y condiciones de trabajo: una exploración cualitativa. *Enseñanza e Investigación en Psicología*, 14(1), 105-118.
- American Psychological Association. (2010, May 13). Los distintos tipos de estrés. <https://www.apa.org/topics/stress/tipo>
- Aniței, M., Stoica, I., & Samsonescu, M. (2013). Particularities of personality traits and perceived stress at the workplace for the young workers in Romania. *Procedia, Social and Behavioral Sciences*, 84, 1010–1014. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2013.06.690>
- Aon Risk Solutions. (2023). Encuesta Global de Bienestar 2022-2023. https://www.aon.com/getmedia/df81fb48-fe73-4d52b47d21aaa7e298f4/Aon_Global_Wellbeing_Survey_es.pdf
- Carreón Guillén, J., Bustos Aguayo, J., Sánchez Sánchez, A., Martínez Muñoz, E., & García Lirios, C. (2020). La estructura del estrés laboral. *Revista De Investigación Académica Sin Frontera: División De Ciencias Económicas Y Sociales*, (32), 1–23. <https://doi.org/10.46589/rdiasf.vi32.321>
- Chiavenato, Idalberto. (2001) *Administración de recursos humanos*. Ed. McGraw-Hill, ed. 5ta.
- Cooper, C. L., & Payne, R. (1978). *Stress at work*. New York: Wiley.
- Demerouti, E., Bakker, A. B., Nachreiner, F. y Schaufeli, W. B. (2001). The job demands- resources model of burnout. *Journal of Applied Psychology*, 86, 499-512. doi: 10.1037//0021-9010.86.3.499

- Díaz Dávila, F., Guevara Villegas, S. E., & Vidaurre García, W. E. (2019). Estrés laboral y clima organizacional en colaboradores del Hospital Solidaridad, Chiclayo. *UCV Hacer*, 8(1), 31–40. <https://doi.org/10.18050/RevUCVHACER.v8n1a3>
- Frew, D. R. (1977). *Management of stress*. Chicago: Nelson-Hall. Citado en Ivancevich, J., & Matteson, M. T. (1989). *Estrés y trabajo: Una perspectiva gerencial* (2a ed.). México: Editorial Trillas. Serie: Teoría y Práctica Organizacional.
- Ivancevich M., John y Michael T. Matteson. 1989. *Estrés y trabajo: Una perspectiva gerencial*. 2a. ed., México: Editorial Trillas. Serie: Teoría y práctica organizacional.
- Gamero Merino, C. (2013). Manual de riesgos psicosociales en el trabajo: teoría y práctica. *Revista de la Asociación Española de Neuropsiquiatría*, 33(117), 209- 211.
- Hellriegel, D. y Slocum, J. (1998). *Administración*. (7ma. Ed.). México: Thomson Editores.
- Hernández, G. (12 de octubre de 2021) Sólo 32% de las empresas ha cumplido en su totalidad con la NOM-035. *El economista*. <https://www.economista.com.mx/capitalhumano/Solo-32-de-las-empresas-ha-cumplido-en-su-totalidad-con-la-NOM-035-20211021-0117.html>
- Instituto Mexicano del Seguro Social (2017). Estrés Laboral. <https://www.imss.gob.mx/salud-en-linea/estres-laboral>
- Ivancevich, J. M., & Matteson, M. T. (1989). *Estrés y trabajo: Una perspectiva gerencial* (2a ed.). México: Editorial Trillas. Serie: Teoría y práctica organizacional.
- Ivancevich, J. M., Konopaske, R., & Matteson, M. T. (2006). *Comportamiento Organizacional* (7ª ed.). México: Editorial McGraw-Hill.
- Johnson, F. (2018, 20 de septiembre). *Introducción a los clásicos* [Diapositivas de PowerPoint]. Facultad de Clásicos, Universidad de Oxford. <https://login.canvas.ox.ac.uk/>
- Karasek, R. A. (1979). Job Demands, Job Decision Latitude, and Mental Strain: Implications for Job Redesign. *Administrative Science Quarterly*, 24(2), 285–308. <https://doi.org/10.2307/2392498>

- Lazarus, R., & Folkman, S. (1986). *Estrés y procesos cognitivos*. Barcelona: Ediciones Martínez Roca
- Maule, A. (2014, 13 de febrero). *Cálculo del tamaño óptimo de la muestra* [Diapositivas de PowerPoint]. Universidad Nacional Experimental de Francisco de Miranda. <https://es.slideshare.net/maule/guia-tamao-de-la-muestra>
- McGrath, J. E., & Beehr, T. A. (1990). Time and the Stress Process: *Some Temporal Issues in the Conceptualization and Measurement of Stress*. *Stress Medicine*, 6(2), 93-104.
- Mikhail, A. (1981). Stress: A psychophysiological conception. *Journal of Human Stress*, 7(2), 9-15. <https://doi.org/10.1080/0097840x.1981.9936821>
- Moccia, S. (2016). Felicidad en el trabajo. *Papeles del Psicólogo*, 37(2), 143-15. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=77846055007>
- Moreno, B. (2011). Factores y riesgos laborales psicosociales: conceptualización, historia y cambios actuales. *Medicina y Seguridad del Trabajo*, 57, 4-19. <https://doi.org/10.4321/S0465-546X2011000500002>
- Caldera González, D. D. C., Zárate Negrete, L. E., & González, C. (2018). Diagnóstico y análisis de estresores organizacionales para una empresa de la industria alimenticia en México. *Foro Empresarial*, 23(1), 97-117. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=63157547011>
- OIT-OMS, C. M. (1984). *Factores psicosociales en el trabajo: Naturaleza, incidencia y prevención*. *Medicina del Trabajo*. 9ª Reunión
- Organización Mundial de la Salud (2008). Sensibilizando sobre el estrés laboral en los países en Desarrollo (Boletín Internacional de Investigación Sindical). Ginebra. https://iris.who.int/bitstream/handle/10665/43770/9789243591650_spa.pdf;jsessionid=4BAD25B9FE86D071882C9A7E97EF4EDD?sequence=1
- Patlán J. (2019). ¿Qué es el estrés laboral y cómo medirlo?. *Salud Uninorte*, 35 (1), 156-184. : <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=81762945010>
- Pilligua Lucas, C. F., & Arteaga Ureta., F. M. (2019). El clima laboral como factor clave en el rendimiento productivo de las empresas. estudio caso: Hardepex Cía. Ltda.. *Cuadernos Latinoamericanos de Administración*, 15(28), 1900-5016.

<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=409659500007>

Reyes, A. (2017). *Administración de Recursos Humanos: Su proceso organizacional*. Monterrey, Nuevo León, México: Editorial Universitaria UANL.
<http://editorialuniversitaria.uanl.mx/index.php/2018/02/12/amadorsotomayor-administracion>

Robbins, S., & Coulter, M. (2005). *Administración* (8ª ed.). México: Pearson Educación.

Secretaría del Trabajo y Previsión Social. (2018). NOM-035-STPS-2018, *Factores de riesgo psicosocial en el trabajo-Identificación, análisis y prevención*.
https://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5541828&fecha=23/10/2018#gsc.tab=0

Selye, H. (1956). *La tensión en la vida: (el stress)*. Buenos Aires: Compañía General Fabril Editora.

Selye, H. (1974). *Stress without distress*. New American Library.

Trujillo, C., & García C. (2007). Impacto del estrés laboral en la institución financiera FAVI de la Universidad Tecnológica de Pereira [Tesis de licenciatura]. Universidad Tecnológica de Pereira]. <https://repositorio.utp.edu.co/server/api/core/bitstreams/039dc4f3-0340-4fe2-8bdb-b598aafb6ef6/content>

Urdaneta Q, Omar R, Álvarez M, Carmen J, Urdaneta Q, Milagros del V. (2009). Clima organizacional en Institutos de Investigaciones del Sector Salud: Caso Universidad del Zulia. *Revista Venezolana de Gerencia*, 14(47), 446-457.
http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-998420090003000008&lng=es&tlng=es

Vieco Gómez, G. F., & Abello Llanos, R. (2014). Factores psicosociales de origen laboral, estrés y morbilidad en el mundo. *Psicología desde el Caribe*, 31(2), 354-385.

Anexos

Anexo 1

Cuestionario para medir el nivel de estrés laboral OIT

Para cada ítem se debe indicar con qué frecuencia la condición descrita es una fuente actual de estrés, anotando el número que mejor la describa. Marque con una X su elección según los siguientes criterios:

1. si la condición **NUNCA** es fuente de estrés.
2. si la condición **RARAS VECES** es fuente de estrés.
3. si la condición **OCASIONALMENTE** es fuente de estrés.
4. si la condición **ALGUNAS VECES** es fuente de estrés.
5. si la condición **FRECUENTEMENTE** es fuente de estrés.
6. si la condición **GENERALMENTE** es fuente de estrés.
7. si la condición **SIEMPRE** es fuente de estrés.

No.	Condición	1	2	3	4	5	6	7
1	La gente no comprende la misión y metas de la organización.							
2	La forma de rendir informes entre superior y subordinado me hace sentir presionado.							
3	No estoy en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo.							
4	El equipo disponible para llevar a cabo el trabajo a tiempo es limitado.							
5	Mi supervisor no da la cara por mí ante los jefes.							
6	Mi supervisor no me respeta.							
7	No soy parte de un grupo de trabajo de colaboración estrecha.							
8	Mi equipo no respalda mis metas profesionales.							
9	Mi equipo no disfruta de estatus o prestigio dentro de la organización.							
10	La estrategia de la organización no es bien comprendida.							
11	Las políticas generales iniciadas por la gerencia impiden el buen desempeño.							
12	Una persona a mi nivel tiene poco control sobre el trabajo.							
13	Mi supervisor no se preocupa de mi bienestar personal.							
14	No se dispone de conocimiento técnico para seguir siendo competitivo.							
15	No se tiene derecho a un espacio privado de trabajo.							
16	La estructura formal tiene demasiado papeleo.							
17	Mi supervisor no tiene confianza en el desempeño de mi trabajo.							
18	Mi equipo se encuentra desorganizado.							
19	Mi equipo no me brinda protección en relación con injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes.							
20	La organización carece de dirección y objetivo.							
21	Mi equipo me presiona demasiado.							
22	Me siento incómodo al trabajar con miembros de otras unidades de trabajo.							
23	Mi equipo no me brinda ayuda técnica cuando es necesario.							
24	La cadena de mando no se respeta.							
25	No se cuenta con la tecnología para hacer un trabajo de importancia.							

Anexo 2 Base de datos cuestionarios

Numero de encuestado	Puntaje	Resultado	Principales FPS desencadenantes
1	74	NIVEL BAJO	no aplica
2	71	NIVEL BAJO	no aplica
3	39	NIVEL BAJO	no aplica
4	125	ESTRÉS PRESENTE	Clima organizacional
5	113	NIVEL INTERMEDIO	Clima organizacional
6	81	NIVEL BAJO	no aplica
7	39	NIVEL BAJO	no aplica
8	88	NIVEL BAJO	no aplica
9	99	NIVEL INTERMEDIO	Clima organizacional
10	115	NIVEL INTERMEDIO	Falta de cohesión
11	123	ESTRÉS PRESENTE	Clima organizacional
12	58	NIVEL BAJO	no aplica
13	110	NIVEL INTERMEDIO	Falta de cohesión
14	67	NIVEL BAJO	no aplica
15	74	NIVEL BAJO	no aplica
16	109	NIVEL INTERMEDIO	Clima organizacional
17	97	NIVEL INTERMEDIO	Clima organizacional
18	105	NIVEL INTERMEDIO	Influencia de lider
19	165	NIVEL ALTO	Clima organizacional
20	128	ESTRÉS PRESENTE	Clima organizacional
21	132	ESTRÉS PRESENTE	Influencia de lider
22	145	ESTRÉS PRESENTE	Falta de cohesión
23	128	ESTRÉS PRESENTE	Clima organizacional
24	70	NIVEL BAJO	no aplica
25	55	NIVEL BAJO	no aplica
26	66	NIVEL BAJO	no aplica
27	95	NIVEL INTERMEDIO	Clima organizacional
28	64	NIVEL BAJO	no aplica
29	57	NIVEL BAJO	no aplica
30	117	NIVEL INTERMEDIO	Falta de cohesión

31	123	ESTRÉS PRESENTE	Clima organizacional
32	132	ESTRÉS PRESENTE	Falta de cohesión
33	97	NIVEL INTERMEDIO	Falta de cohesión
34	112	NIVEL INTERMEDIO	Influencia de líder
35	68	NIVEL BAJO	no aplica
36	91	NIVEL INTERMEDIO	Clima organizacional
37	97	NIVEL INTERMEDIO	Falta de cohesión
38	74	NIVEL BAJO	no aplica
39	112	NIVEL INTERMEDIO	Clima organizacional
40	64	NIVEL BAJO	no aplica
41	81	NIVEL BAJO	no aplica
42	39	NIVEL BAJO	no aplica
43	66	NIVEL BAJO	no aplica
44	117	NIVEL INTERMEDIO	Clima organizacional
45	54	NIVEL BAJO	no aplica
46	36	NIVEL BAJO	no aplica

Anexo 3 Encuesta de satisfacción

Encuesta de satisfacción de actividades

Este cuestionario tiene como función conocer la opinión de los trabajadores acerca de talleres, conferencias y capacitaciones, por medio de la aplicación de encuesta al término de las actividades, con la intención de mejorar.

Valoración: De 1 a 5, siendo: 1 - Deficiente y 5 - Excelente.

Instrucciones: Marque el inciso según su opinión

Gracias anticipadas por su tiempo y considere que **¡SU OPINIÓN ES MUY IMPORTANTE!**

¿Considera usted que el tema tratado en la conferencia es importante?

a)1 b)2 c)3 d)4 e)5

¿Conocía usted acerca del tema presentado?

a)1 b)2 c)3 d)4 e)5

¿De acuerdo con los temas presentados, la idea que tenía de ellos cambio?

a)1 b)2 c)3 d)4 e)5

¿Considera que es de utilidad la actividad realizada?

a)1 b)2 c)3 d)4 e)5

¿Recomendaría continuar con la realización de actividades de este tipo?

a)1 b)2 c)3 d)4 e)5

¿Tiene alguna recomendación? Indíquela.
