



**APOYO DEL JEFE Y ESTRÉS EN GESTORES DE CLIMA DE LA
UNIVERSIDAD DE ANTIOQUIA**

FEDERICO HENAO ARENAS

Tesis para optar por el título de psicólogo

Asesor:

Ángela María Gil Gallego

Especialista en Psicología organizacional

UNIVERSIDAD DE ANTIOQUIA

Facultad de Ciencias Sociales

Departamento de Psicología

Medellín, 2019

Agradecimiento

Quedo profundamente agradecido con todas las personas que han transitado por mi vida y me han enseñado a ser la persona que soy hoy en día. A esas personas que han tenido paciencia conmigo, y me han ayudado a culminar este proceso.

A ustedes, me debo.

Abstract

El presente trabajo pretende realizar una investigación cuantitativa no-experimental de carácter descriptivo-correlacional.

En primer lugar, se pregunta por el estado actual de los índices de estrés y apoyo del jefe, en una población de gestores de clima organizacional, los cuales están vinculados a la Universidad de Antioquia en calidad de practicantes.

Y en segundo lugar se pregunta por la correlación o interacción entre el apoyo del jefe y el estrés en dicha población, buscando explorar la viabilidad de utilizar el apoyo del jefe como factor predictivo y un factor psicosocial protector frente al estrés.

Los datos arrojados por la investigación son inconclusos y requieren de mayor indagación, sin embargo, dejan ver algunas tendencias estadísticas que pueden usarse para realizar hipótesis y plantear ideas que permitan avanzar en el campo de la investigación en psicología organizacional.

Tabla de contenido

Introducción	vii
Rastreo de antecedentes	1
Planteamiento del problema	6
Pregunta de investigación	9
Objetivos de la investigación	9
Marco teórico.....	11
Ser humano y sociedad.....	11
Organización y trabajo	14
Psicología y trabajo	15
Las dimensiones del trabajo.....	16
Factores que influyen en la percepción de la vida laboral.....	20
Variables que influyen la calidad de vida laboral	22
Bienestar laboral	23
La satisfacción laboral.....	24
Motivación	27
Teorías de la motivación	29
Cultura y clima organizacional	36
Las dimensiones del CO (clima organizacional)	41
Apoyo del jefe, el pequeño peso pesado	42
Consecuencias de una percepción negativa de la calidad de vida laboral.	48
Los efectos indeseables del estrés	50
Metodología o diseño metodológico	60
Población y Muestra	61

Criterios de selección de la muestra	62
Proceso de selección	63
Procedimiento (Descripción).....	63
Inicio de contacto	63
Acceso a la población.	63
Medios de obtención de información.....	64
Técnicas o instrumentos de obtención de información.....	64
Plan de análisis	68
Consideraciones éticas	69
Consideraciones sobre la validez.....	70
Resultados y discusión.....	70
Estadísticos sociodemográficos	71
Variables centrales.....	75
Medidas de correlación entre el apoyo del jefe y el estrés.....	84
Datos Atípicos	88
¿Posible correlación?.....	94
Conclusiones y apreciaciones	98
Referencias	viii
Apéndice	xii
Reactivos de Apoyo del jefe de la encuesta medición del clima laboral	xii
Cuestionario para la evaluación del estrés. Tercera versión.....	xiii

Lista de tablas

Tabla 1. Diagrama: influencia del apoyo del jefe.....	7, 44
Tabla 2. Edades de la población... ..	71
Tabla 3. Género de la población.....	73
Tabla 4. Carreras de los practicantes.....	74
Tabla 5. Tiempo que llevan desempeñándose como gestor de clima los practicante.....	75
Tabla 6. Tabla de frecuencias de los reactivos de apoyo del jefe... ..	76
Tabla 7. Apoyo del jefe después de ser ponderado y pasado a percentiles..	77
Tabla 8. Tabla de distribución del apoyo del jefe.....	78
Tabla 9. Tabla de frecuencias de los reactivos de estrés.....	79
Tabla 10. Medidas de estrés con baremación.....	81
Tabla 11. Tabla de distribución del estrés.....	83
Tabla 12. Gráfico de dispersión de apoyo y estrés.....	84
Tabla 13. Coeficiente de Pearson.....	86
Tabla 14. Gráfico de dispersión con línea de regresión.....	87
Tabla 15. Gráfico con datos atípicos.....	88
Tabla 16. Gráfico de caja de bigote de gato estrés.....	89
Tabla 17. Gráfico de caja de gato apoyo.....	91
Tabla 18. Comparación Media y Ds antes y después de Chauvenet.....	92
Tabla 19. Coeficiente de Pearson corregido.....	93
Tabla 20. Gráfico de dispersión corregido.....	93
Tabla 21. Correlación estrés, apoyo y semestre.....	94
Tabla 22. Dispersión estrés semestre.....	95
Tabla 23. Dispersión apoyo semestre.....	96

Introducción

La siguiente investigación se desarrolla alrededor del concepto “apoyo del jefe”, siendo el término jefe un sinónimo de supervisor o líder, es decir, la figura de autoridad en la jerarquía organizacional, encargada de dirigir o coordinar las actividades de los equipos de trabajo.

Para efectos de este trabajo solo tendremos en cuenta a los jefes inmediatos o coordinadores de área por ser las figuras de autoridad más inmediatas y con las cuales interactúan más los colaboradores en el lugar de trabajo.

La importancia del apoyo del jefe, su estudio e intervención, radica en su influencia en los diferentes indicadores del clima organizacional y otras dimensiones del trabajo, particularmente en la percepción del apoyo percibido de la organización por parte del empleado, puesto que el jefe actúa como un agente representante de la organización que, en últimas estancias, impacta en la motivación, satisfacción y producción de los empleados debido a su característica como factor psicosocial.

El trabajo se ejecuta en la Universidad de Antioquia, tomando como población al conjunto de practicantes gestores de clima organizacional de la misma Universidad.

La hipótesis que se espera demostrar es que, a mayor nivel del indicador de Apoyo del jefe, menor será el nivel del indicador de estrés en los estudiantes en práctica de la Unidad del proceso de Gestión de Clima.

Rastreo de antecedentes

Autor(res)	Estudio y año	Resumen
García, A.	Consideraciones para el diagnóstico e intervención de la variable de clima organizacional “APOYO DEL JEFE” (2004).	<p>Apoyo del jefe es una de las diez realidades de la vida del trabajo y de la empresa, evaluadas por la Encuesta de Clima Organizacional ECO, con la cual cuenta el Centro de Investigación e Interventoría en Comportamiento Organizacional, CINCEL. Los estudios realizados en este centro de investigación, con base en los resultados del año 2003, con una población de 16.821 personas pertenecientes a 27 empresas colombianas, han puesto en evidencia dos realidades importantes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Apoyo del jefe es una de las condiciones del trabajo menos bien percibidas en el medio colombiano • Apoyo del jefe es una realidad del trabajo con una importante capacidad de influencia sobre el clima laboral en las empresas colombianas <p>En este trabajo se analizan cada una de estas situaciones.</p>
Toro, F.	Liderazgo organizacional: Objeciones y quejas sobre el apoyo del jefe (2005).	Este reporte presenta los resultados de un estudio exploratorio cualitativo dirigido a identificar comportamientos del rol de jefes, que son percibidos como negativos o inconvenientes por sus colaboradores.

Sanin, A.	Estudios de diferencias en apoyo del jefe e imagen gerencial asociadas al género, nivel educativo y nivel jerárquico(2007).	Se presenta en este artículo una discusión acerca de las diferencias significativas encontradas al comparar percepciones del personal de un grupo de 111 empresas de diferentes sectores de la economía en relación con: las percepciones de apoyo del jefe, examinadas en términos de estímulo, apoyo y participación percibidos por los colaboradores; y con el indicador de imagen gerencial, definido en términos de apoyo del jefe, disponibilidad de recursos y claridad organizacional.
zapata, A., Andujar, C., y Francisco, J.	El nivel en que el empleado se involucra en el trabajo y su relación con la cohesión de grupo, el apoyo del supervisor, la autonomía, el control y el ambiente físico en una muestra de personas con impedimento (1995).	El presente estudio revisa las investigaciones realizadas en Puerto Rico en relación con el compromiso con el trabajo de los empleados y busca explorar el nivel de compromiso o involucramiento de empleados con impedimentos físicos y cómo éste se relaciona con la cohesión del grupo, el apoyo al supervisor, la autonomía, el control y el ambiente físico. Los resultados muestran que el compromiso está altamente relacionado con la percepción de los compañeros y del supervisor, pero muy poco con el control y el tipo de impedimento.

<p>H. Sugimura y G. The ´riault</p>	<p>Impacto del apoyo del supervisor en la capacidad de trabajo en una empresa de tecnología de la información (2010).</p>	<p>Capacidad de trabajo es la capacidad de un trabajador para realizar su trabajo. Los autores plantearon la hipótesis de que el apoyo del supervisor influye en la capacidad de trabajo de los empleados que trabajan en una empresa de tecnología de la información ubicada en Tokio. Conclusiones El apoyo del supervisor es un importante predictor de la capacidad de trabajo.</p>
<p>Mark A., Malcolm G. and Michael A.</p>	<p>Satisfacción en el trabajo y trabajo en equipo El papel del apoyo del supervisor (2001).</p>	<p>Se investigó el vínculo entre el trabajo en equipo y la satisfacción en el trabajo en una muestra de 48 empresas. En primer lugar, se propuso que el apoyo del supervisor sería una fuente más débil de satisfacción laboral en las empresas con mayores niveles de trabajo en equipo. El análisis multinivel indicó que el grado de trabajo en equipo en el nivel de análisis de la empresa moderó la relación entre las percepciones individuales del apoyo del supervisor y la satisfacción en el trabajo. En segundo lugar, se propuso que el grado de trabajo en equipo estaría positivamente relacionado con las percepciones de la autonomía del trabajo, pero negativamente relacionado con las percepciones del apoyo del supervisor. Además, se propuso que el vínculo entre el trabajo en equipo y la autonomía del trabajo se explicaría por las prácticas de enriquecimiento de trabajo asociadas con el trabajo en equipo. Los análisis de los datos agregados de la empresa apoyaron estas proposiciones y proporcionaron evidencia de un camino mediador complejo entre el trabajo en equipo y la satisfacción en el trabajo.</p>

Sarah K. Soulen	Compromiso organizacional, apoyo percibido del supervisor y desempeño: un estudio de campo (2003).	Este estudio examinó las relaciones entre el apoyo del supervisor, el compromiso organizacional y el desempeño en el trabajo en un ambiente laboral. En concreto, se exploraron las relaciones diferenciales entre el apoyo del supervisor, el compromiso afectivo y el compromiso de continuidad. También se investigó la relación entre las dimensiones de compromiso y el desempeño en el trabajo en presencia de apoyo del supervisor. Los resultados apoyan la investigación anterior y extienden el conocimiento actual sobre la relación entre el compromiso organizacional, el apoyo del supervisor y el desempeño en el trabajo. Los resultados de este estudio también ponen de relieve la importancia de un tratamiento de apoyo por parte de un supervisor sobre el compromiso de los empleados y el desempeño en el trabajo.
Eisenberger, R., Stinglhamber, F., and Vandenberghe, C.	Contribuciones percibidas del apoyo de los supervisores al apoyo organizacional percibido y la retención de los empleados (2002).	Tres estudios investigaron las relaciones entre la percepción de los empleados de apoyo de supervisor (PSS), percepción de apoyo organizativo (POS), y la rotación de empleados. Estos estudios sugieren que los supervisores, en la medida en que se identifican con la organización, contribuyen a la POS y, en última instancia, a la retención de empleo.

<p>Carl P. Maertz Jr., Rodger W. Griffeth, Nathanael S. Campbell and David G. Allen</p>	<p>Los efectos del apoyo organizacional percibido y el apoyo percibido del supervisor en la rotación de empleados (2007).</p>	<p>Este estudio examina los efectos mediados del apoyo percibido del supervisor (PSS) y el apoyo percibido de la organización (POS) en las cogniciones de la rotación, y sus efectos interactivos en el comportamiento de la rotación en una muestra de 225 trabajadores sociales de los servicios.</p>
<p>Valencia, M.</p>	<p>Apoyo del jefe, de "Gestión del clima organizacional" (2013).</p>	<p>Apoyo del jefe es uno de los atributos que, junto con Claridad Organizacional y Disponibilidad de Recursos, se relaciona con la impresión general que una persona se forma del liderazgo en la organización. La favorabilidad de esta impresión incide sobre el compromiso, el trato interpersonal, el apoyo organizacional percibido y la calidad general del Clima Organizacional</p>
<p>Sibel Gok, Isil Karatuna, Pinar Ozdemir Karaca</p>	<p>El Papel del Apoyo percibido del supervisor e Identificación Organizacional en la Satisfacción en el Trabajo (2014).</p>	<p>Este estudio tuvo como objetivo investigar el papel del apoyo percibido del supervisor y la identificación organizacional en la satisfacción laboral entre las secretarías médicas turcas. Los datos se recopilaban mediante un formulario de cuestionario entre una muestra de conveniencia de 549 secretarías que trabajan en diversos hospitales privados ubicados en Estambul. Se encontró que la satisfacción en el trabajo estaba positivamente correlacionada con el apoyo percibido del supervisor y la identificación organizacional.</p>

Planteamiento del problema

En el entorno organizacional de Colombia parece ser común encontrar entre los trabajadores una percepción baja de medidas relacionadas al apoyo que reciben de sus superiores, jefes, líderes, supervisores, entre otros (Muñoz, 2004. Toro, 2010). De acuerdo a algunos autores, estas figuras de autoridad mencionadas son además percibidas como agentes representativos de la institución (Eisenberger, Stinglhamber, Becker, Karagonlar, Neves, y Gonzalez-Morales, 2010. Shoss, Restubog, Eisenberger, y Zagenczyk, 2013.), Por lo que se explica que esta figura influya de manera importante en la forma en que los trabajadores perciben la totalidad de su entorno laboral (García y Fontela, 2013).

De acuerdo a la investigación de García, A. (2004) la influencia del apoyo del jefe sobre los indicadores de clima organizacional y otras realidades laborales son:

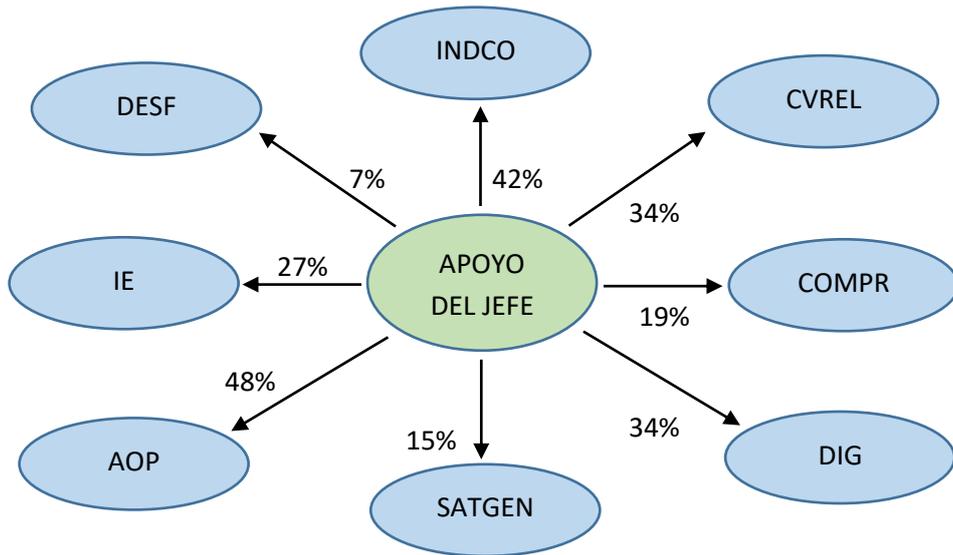


Tabla 1. Diagrama: Influencia del apoyo del jefe sobre los indicadores de clima organizacional y otras realidades del trabajo, sacado de Consideraciones para el diagnóstico e intervención de la variable de clima organizacional “apoyo del jefe”

(García, A. 2004)

Donde:

- INDCO: indicador general de clima organizacional
- CVREL: calidad de la vida relacional
- COMPR: Sentido de pertenencia
- DIG: imagen gerencial
- SATGEN: satisfacción general
- AOP: apoyo organizacional percibido
- IE: imagen de la empresa
- DESF: disposición al esfuerzo

De acuerdo a lo anterior, se asocia la baja percepción del apoyo del jefe con una baja percepción de factores que impactan el clima organizacional (Londoño, 2007). Estas variables del clima organizacional son tomadas como factores psicosociales de acuerdo al ministerio de protección social en la RESOLUCIÓN 002646 DE 2008. Estos factores pueden tener un rol protector o de riesgo de acuerdo a la percepción del trabajador sobre los mismos, Los factores psicosociales actúan directa o indirectamente sobre los niveles de estrés de la persona vinculada, pudiendo originar o desencadenar alguna de las enfermedades reconocidas por el ministerio de trabajo, o protegiendo de éstas (Ministerio de protección social).

Lo anterior se explica desde los hallazgos de investigaciones más recientes donde se demuestra que los factores de relacionamiento como el trabajo en equipo, el apoyo del jefe, y los valores de respeto y cooperación son factores protectores contra el estrés, es decir que, a mayor afiliación y red de apoyo afectiva alrededor del empleado, menor es el estrés que percibe o experimenta el empleado.

Conociendo entonces la influencia del apoyo del jefe sobre los índices de estrés, resulta imperante conocer las medidas de dicha variable, y la forma en que se relaciona con el estrés en los entornos más particulares donde se desarrolla este trabajo.

Pregunta de investigación

- General:
 - ¿De qué forma se correlaciona la medida de apoyo del jefe y la medida de estrés en los gestores de clima de la Universidad de Antioquia?
- Específica
 - ¿Cuál es la medida de la variable apoyo del jefe en los gestores de clima de la universidad de Antioquia?
 - ¿Cuál es la medida de la variable de estrés en los gestores de clima de la universidad de Antioquia?
 - ¿Cómo se relacionan la medida de apoyo del jefe y del estrés en los gestores de clima de la universidad de Antioquia?

Objetivos de la investigación

- General:
 - Comparar la medida de apoyo del jefe y la medida de estrés para conocer la forma en que se correlacionan en los gestores de clima de la Universidad de Antioquia.
- Específicos:
 - Caracterizar la variable de apoyo del jefe en los gestores de clima de la Universidad de Antioquia.
 - Caracterizar la variable de estrés en los gestores de clima de la Universidad de Antioquia.

- Realizar un contraste entre las medidas de apoyo del jefe y de estrés para conocer el tipo de correlación que se presenta en los gestores de clima de la Universidad de Antioquia.
- Plantear propuestas y estrategias que apunten al fortalecimiento de la variable apoyo del jefe al interior del proceso de gestión de clima entre los profesionales encargados y los gestores de clima.

Marco teórico

Ser humano y sociedad.

Es de sumo interés para el ser humano entenderse a sí mismo, lograr la comprensión de su propia realidad y reafirmar su identidad como individuo y como especie. Pero la realidad que éste experimenta es compleja, puede analizarse y entenderse desde diferentes puntos de vista o enfoques.

Por ejemplo, se puede realizar un análisis socio-histórico para ver cómo a través del tiempo ha evolucionado y se ha transformado el hombre y la relación de éste con su entorno y sus congéneres. Y dependiendo del foco utilizado, nuestra comprensión del ser humano cambiará, arrojando luz sólo sobre una pequeña parte del conocimiento de lo humano.

Una forma de abordar la realidad humana es a través del funcionalismo estructuralista, el cuál analiza las estructuras que el ser humano ha conformado como sistemas, de acuerdo a las funciones que cumple. El mayor de estos sistemas o macro sistema es la sociedad, la cual a su vez está compuesta por subsistemas (Toro, 1985).

Estos subsistemas pueden ser identificados de acuerdo a su rol social. Según Hage y Aiken, la sociedad puede verse como un conglomerado organizado de grupos (Como es citado en Toro, 1985), de los cuales distinguen:

- El estado o nación: Constituido por agregados sociales y se caracteriza por su soberanía.
- Comunidades: Sistemas sociales relativamente amplios que proporcionan los requerimientos diarios del sostenimiento.

- Organizaciones: Es un agregado social planeado, es decir que son creadas con el propósito de servir un fin específico.
- Las asociaciones voluntarias: Su vinculación es libre y voluntaria, y no suele ser remunerada. Un ejemplo de estas es la iglesia o la afiliación a un partido político o un equipo deportivo.
- Los grupos primarios: Surgen de forma espontánea, no suelen tener fines específicos y su estructura es más informal, como la familia.

A estos subprocesos o grupos también se les conoce como instituciones sociales, y una de sus características es que regulan la acción humana mediante “un conjunto de pautas normativas que definen los modos de acción y relación social que se consideran apropiados, legítimos o esperados” (Toro, 1985). Toro también nos dice que las instituciones son productos de la cultura, pero que por su carácter normativo también hace parte misma de la cultura y su manifestación.

Llegado este punto cabe anotar que el interés de esta investigación gira alrededor de la dimensión del trabajo, la cual frecuentemente se manifiesta en la institución social de la organización y que toma gran importancia por ser parte importante de la realidad humana, puesto que es una de las actividades a la cual se le dedica más tiempo durante la vida (Campbell, Tetrick, 2011).

Frente a las ventajas de esta mirada organizacional, Toro nos dice:

“permite conocer la forma que toma la acción social, es decir, los diferentes patrones organizacionales que adopta, cómo se distribuyen en el tiempo y en el espacio las actividades institucionales de la sociedad y cómo la vida institucional de una colectividad es fundamentalmente organizacional, además de estar orientada a controlar y dar uniformidad y permanencia a la realidad social” (1985).

Es decir que las organizaciones, además de cobrar importancia por ser el lugar donde el hombre invierte la mayor parte de su tiempo productivo, también cumplen un rol importante en la sociedad como ente regulador o influyente en las pautas de comportamiento del hombre, aún incluso por fuera de la organización.

Para complementar, Toro dice que “el cambio o actividad de un subsistema afecta las relaciones y el equilibrio existente entre unos y otros subsistemas” (1985), por lo tanto, debido al peso o influencia que la organización tiene en la vida de una persona, también afecta las demás esferas de lo humano.

De acuerdo con lo mencionado anteriormente, podemos hacer una lectura de las instituciones y/u organizaciones como agentes culturales que regulan la actividad humana, o en palabras de Toro:

“la cultura es una trama de juicios, valores y creencias que desarrollan las personas de una colectividad... surgen como efecto de la interacción entre ellas y de ellas con su medio físico... a su vez producen uniformidad y orden en la interacción... las instituciones son, en parte, un producto y una manifestación de la cultura de una colectividad” (1985).

Organización y trabajo

Para entender la institución de la organización, hay que dar un vistazo a su característica principal. Dejando de lado su propiedad de ser un agregado o grupo de personas, se tiene que la organización tiene establecidos unos objetivos o metas particulares, las cuales cumplen unos propósitos básicos dentro de la organización:

“primero definen estados terminales de la acción; segundo, operan como principios integradores de la acción; tercero, definen permanentemente el sentido y la dirección de la acción colectiva” (Toro, 1985).

Los objetivos de las organizaciones por lo general buscan atender una necesidad humana. Estas necesidades movilizan a las personas para que apliquen un esfuerzo determinado para solucionar un problema o cumplir con una meta para beneficio de su subsistencia (Sanchis, 2011). A este esfuerzo orientado hacia una meta en particular se le conoce con el nombre de trabajo.

El concepto de trabajo tiene varias definiciones; en física, el trabajo es el resultado de la fuerza por la distancia. Desde un aspecto más antropológico, éste es el resultado de cualquier actividad humana. Y en las organizaciones, el trabajo es una ocupación retribuida, entendiéndose ocupación como un rol dentro de la organización con ciertos objetivos establecidos y que, para cumplir con estos, se aplica un esfuerzo físico o mental (Real academia española, 2001).

Entonces tenemos que el trabajo puede ser algo muy cotidiano, y puede verse como esa energía o esfuerzo que se invierte para lograr algo que, además, también tiene su espacio en la dimensión organizacional, con objetivos más delimitados, y una reglamentación más estricta.

También se puede resaltar que el trabajo es algo transversal a la vida humana, y ocupa buena parte de ésta, incluso cuando hablamos del trabajo institucionalizado, es decir dentro de una organización, sigue representando gran parte de la actividad humana en la cual el ser humano invierte su tiempo.

De acuerdo a lo anterior, el trabajo hace parte importante de la realidad humana, pero no se debe pensar que su importancia radica solamente en la supervivencia o en el intercambio derivado de éste. En la dimensión de lo humano, lo experiencial juega un papel importante, y “el trabajo puede constituirse en un mecanismo y un medio de desarrollo por excelencia... dadas ciertas condiciones de calidad laboral el hombre puede enriquecerse, madurar y perfeccionar sus capacidades y potencialidades... en este sentido el trabajo puede ser un instrumento de desarrollo personal... también de desarrollo social y económico” (Toro, 1991).

Psicología y trabajo

En este escrito no se aborda el trabajo únicamente como una acción realizada por el hombre, sino como un concepto atravesado por toda la esfera de lo humano, cuyas dimensiones están definidas por lo biológico, lo psicológico y lo intelectual (Esquivas, 2013).

Es un hecho que los seres humanos pasan una porción importante de sus vidas en el trabajo, y con regularidad sus ocupaciones proveen significado y estructura a sus vidas. Al ser el trabajo un aspecto central de la realidad de los seres humanos, es generalmente reconocido que las personas deberían tener un ambiente laboral seguro y saludable (Campbell, Tetrick, 2011).

También es ampliamente aceptado que, al mejorar las condiciones laborales de los trabajadores, también mejora su productividad, y que, en el caso contrario, la productividad disminuye y puede llegar a acarrear graves problemas de salud (física y mental).

En las organizaciones existen diferentes agentes o roles encargados de vigilar las condiciones laborales a las que se someten los trabajadores, uno de estos es el psicólogo organizacional, el cual es un profesional encargado de “desarrollar, mantener y promover la salud de los empleados de forma directa, y la salud de sus familias... el foco principal... es la prevención de las enfermedades o heridas, al crear un ambiente de trabajo seguro y saludable” (Campbell, Tetrick, 2011).

A través de diferentes estrategias el psicólogo organizacional interviene en las variables que componen las condiciones laborales del trabajador, también llamadas “calidad de vida laboral”, aunque éste profesional se enfoca más en los aspectos emocionales y cognitivos de esta realidad de los cuales se hablará más adelante.

Las dimensiones del trabajo

La realidad del trabajo se compone de diferentes aspectos o condiciones que se pueden abarcar dentro del concepto de **calidad de vida laboral**, el cual se define como “todas aquellas condiciones relacionadas con el trabajo, como son los horarios, la retribución, el medio ambiente laboral, los beneficios y servicios obtenidos, las posibilidades de carrera profesional, las relaciones humanas, entre otros, que puedan ser relevantes para la satisfacción, la motivación y el rendimiento laboral” (Casas, Repullo, Lorenzo y cañas, 2002).

En realidad, no hay una única conceptualización frente a la calidad de vida laboral, cada autor tiende a resaltar aspectos diferentes o categorizan las variables de forma particular, y Toro atribuye la dificultad para dar con una única definición a que:

“No es fácil intentar una definición general... puesto que la realidad de la calidad de vida es percibida y vivenciada de una manera subjetiva”. (1991)

Lo anterior quiere decir que la evaluación de la calidad de vida laboral se realiza a través de procesos perceptuales y/o cognitivos.

Sin embargo, de acuerdo a algunos autores como veremos a continuación, la calidad de vida abarca dos grandes factores, el primero es el subjetivo, que nos ayuda a dar cuenta de la evaluación que hacen las personas de su entorno a través de sus propias percepciones, y el segundo factor es el objetivo, el cual nos da constancia del hecho en la realidad laboral.

Uno de estos autores que analiza las condiciones objetivas y subjetivas del trabajo y la calidad de vida laboral es Granados (2001), De acuerdo a éste la calidad laboral se divide en dos tipos de factores, el primero de estos son las **condiciones objetivas del trabajo**, y se componen por:

- Medioambiente físico:
 - Condiciones de confort y funcionalidad.
 - Seguridad (higiene, manejo de productos tóxicos, o peligrosos o contagios).

- Medioambiente tecnológico:
 - Adecuación equipos e instrumentos.
 - Mantenimiento y suministros.
- Medioambiente contractual:
 - Salario (objetivo y subjetivo).
 - Estabilidad laboral.
 - Cobertura jurídica.
- Medioambiente productivo:
 - Horarios.
 - Recursos:
 - Adecuación de medios humanos.
 - Adecuación demandas.
- Medioambiente profesional:
 - Promoción y carrera profesional.
 - Formación e investigación.

El segundo factor son las ***condiciones subjetivas del trabajo***, y se componen de:

- Esfera privada y mundo laboral:
 - Interacción afectiva entre lo privado y lo laboral.
- Individuo y actividad profesional:
 - Satisfacción con el propio trabajo.
 - Relación con clientes (internos y externos).

- Individuo y grupo laboral:
 - Plano humano: Relaciones de compañerismo y amistad.
 - Plano técnico: Cohesión y apoyo/soporte mutuo.
 - Plano organizativo: Comunicación horizontal.
 - Plano jerárquico micro: liderazgo: comunicación (ascendente y descendente), organización del trabajo, control, incentivos.
- Individuo, grupo laboral e institución:
 - Apoyo y colaboración entre unidades.
- Institución y función directiva:
 - Percepción de estar dirigidos.
 - Canales de participación en decisiones.

Estas condiciones subjetivas del trabajo son de gran relevancia para el psicólogo organizacional, puesto que éstas se ven afectadas por la forma en que percibimos el entorno, es decir, la forma en que evaluamos nuestro ambiente laboral influye en cómo experimentamos la realidad laboral. El psicólogo se enfoca en intervenir las percepciones de las personas, y los comportamientos y sistemas de creencias que se sostienen en estas percepciones, para impactar de forma positiva en la realidad laboral del empleado y buscar que éste mismo evalúe de forma positiva su calidad de vida laboral.

Factores que influyen en la percepción de la vida laboral

Los factores que influyen en la percepción de las personas frente a su entorno de trabajo se conocen como factores psicosociales. Algunos autores nos aclaran que un “factor psicosocial es toda condición que experimenta el ser humano en cuanto se relaciona con su entorno y con la sociedad que le rodea, por tanto, no es un riesgo sino hasta cuando se convierte en algo nocivo para el bienestar del individuo o cuando desequilibra su relación con el trabajo o con el entorno.” (Villalobos, 1999).

Los factores psicosociales se dividen en condiciones extralaborales y condiciones intralaborales, y de acuerdo con el Ministerio de la protección social, en la resolución 2646 del 2008, se componen por:

Extralaborales:

- Tiempo fuera del trabajo.
- Relaciones familiares.
- Comunicación y relaciones interpersonales.
- Situación económica del grupo familiar.
- Características de la vivienda y de su entorno.
- Influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo.
- Desplazamiento vivienda-trabajo-vivienda.

Intralaborales:

- Demandas del trabajo:
 - Demandas cuantitativas (cantidad de trabajo).
 - Demandas de carga mental.
 - Demandas emocionales

- Exigencias de responsabilidad del cargo.
- Demandas ambientales y de esfuerzo físico.
- Demandas de la jornada de trabajo.
- Consistencia del rol.
- Influencia del ambiente intralaboral sobre el extralaboral.
- Control:
 - Control y autonomía sobre el trabajo.
 - Oportunidades de desarrollo y uso de habilidades y destrezas.
 - Participación y manejo del cambio.
 - Claridad del rol.
 - Capacitación.
- Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo:
 - Características del liderazgo.
 - Relaciones sociales en el trabajo.
 - Retroalimentación del desempeño.
 - Retroalimentación con los colaboradores (subordinados).
- Recompensa:
 - Reconocimiento y compensación.
 - Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza.

Estos factores psicosociales tanto extralaborales como intralaborales pueden ser positivos o negativos, y aquellos identificados como factores “negativos” o que afectan de forma negativa la salud de la persona se denominan **factores de riesgo psicosocial**, mientras que aquellos factores con un impacto positivo son nombrados como **factores protectores psicosociales**.

De acuerdo a esta valoración de los factores adoptada por el Ministerio de la protección social (2008), se definen como:

- Factor de riesgo psicosocial: Factor psicosocial presente en el trabajo que puede afectar negativamente su salud, bienestar, desempeño o su desarrollo personal.
- Factor protector psicosocial: Condición psicosocial presente en el trabajo que minimiza o elimina un riesgo psicosocial y puede además afectar positivamente su salud, bienestar, desempeño y desarrollo.

Los factores psicosociales no solo deben ser atendidos en la medida que pueden mejorar la producción y la calidad de vida de las personas en una organización, sino que también deben ser intervenidos para evitar la aparición de fenómenos que van en detrimento del bienestar humano, y de los que se hablará más adelante.

Variables que influyen la calidad de vida laboral

De acuerdo con la Organización Mundial de la Salud, la calidad de vida hace referencia a la percepción que tiene el individuo de su posición en la vida, en el contexto de la cultura y en su sistema de valores, y la relación de estos con sus objetivos, expectativas, estándares y preocupaciones (2005).

El concepto de calidad de vida laboral se compone de muchos factores que influyen la experiencia humana en el mundo laboral, uno de estos factores es el de **bienestar laboral**, el cual hace referencia a los esfuerzos para mejorar las condiciones de los trabajadores o suplir las necesidades que estos experimentan en su medio ambiente de trabajo (Hernández, Galvis, Narváez, 2003).

Bienestar laboral

A la agrupación de factores que intervienen en la calidad de la vida laboral de las personas en una organización, y que hacen que su experiencia posea todos aquellos elementos que dan lugar a la satisfacción laboral, se les conoce con el nombre de bienestar laboral.

El bienestar laboral deriva de la responsabilidad social empresarial, la cual alude a la capacidad que tienen las organizaciones de valorar las consecuencias que tienen en la sociedad

Otra definición de la responsabilidad social empresarial es la de “integración voluntaria, por parte de las empresas, en la preocupación por solucionar y mejorar los asuntos sociales y medio ambientales que estén relacionados con sus operaciones comerciales y relaciones laborales” (Rios, 2012. Citando a García-Marza, 2004.)

Es decir que las empresas se asumen en su rol dentro de la sociedad y la esfera de lo humano, y reconocen que tienen un impacto en la forma en que el ser humano experimenta su vida, no sólo en el ámbito laboral.

Las organizaciones pasan a preocuparse por el impacto del trabajo sobre el empleado, encontrando que las condiciones contextuales del espacio laboral tienen influencia sobre el estrés y el rendimiento de los colaboradores.

Así pues, las empresas empiezan a desarrollar estrategias de intervención sobre las dimensiones del trabajo que puedan reducir los factores de riesgo y promover los factores protectores para el trabajador.

A estos esfuerzos dirigidos a influenciar de forma positiva en la evaluación perceptual constante que el trabajador hace de su entorno laboral, y a las condiciones contextuales del mismo que éste cree que requiere para sentirse satisfecho con su ambiente de trabajo y que se cumplen, se les conoce con el nombre de bienestar laboral.

Teniendo en cuenta lo anterior, se podría decir que la calidad de vida laboral abarca o agrupa el concepto de bienestar laboral, y que éste último hace referencia a aquellos factores de la calidad de vida laboral que promueven la satisfacción del colaborador con el ambiente laboral y su puesto de trabajo.

Existen otras variables o conceptos que se encuentran estrechamente relacionadas con la calidad de vida laboral, y que por esta misma intercorrelación existente pueden incluso pueden servir como factor predictivo de la forma en que el empleado experimenta su realidad laboral y por ende su calidad de vida laboral.

Entre las variables más influyentes encontramos la satisfacción laboral, la motivación, la cultura y el clima organizacional (García, 2004). Resulta importante conocer estos conceptos y la forma en que se relacionan con la calidad de vida laboral para observar sus dinámicas de interacción y poder plantear mejores estrategias de intervención y acompañamiento, por lo que serán definidas a continuación:

La satisfacción laboral

Cuando hay una valoración positiva de las condiciones de calidad de vida laboral podemos decir que existe bienestar laboral, y una de las formas en que se puede medir el bienestar laboral es a través de los índices de satisfacción en el trabajo (Hernández, Galvis, Narváez, 2003).

El término **satisfacción laboral** hace referencia a “la actitud general del individuo hacia su trabajo... una persona con una gran satisfacción con el trabajo tiene actitudes positivas, mientras que aquella que se siente insatisfecha alberga actitudes negativas” (Robbins, 2013).

Las actitudes son juicios evaluativos favorables o desfavorables sobre objetos, personas o acontecimientos, y de acuerdo a Robbins (2013) estas presentan 3 componentes:

- Componente cognoscitivo: Tiene que ver con las opiniones o creencias.
- Componente afectivo: Tiene que ver con las emociones y/o sentimientos.
- Componente conductual: Intención de conducirse de cierta manera con algo o alguien.

De acuerdo a Toro: “la cobertura, alcances y sentido del concepto de calidad de vida son mucho más generales y dinámicos que la idea de la satisfacción... ésta es un componente y tal vez un indicador de calidad de vida, pero no una realidad independiente” (1991). Esto quiere decir que la satisfacción laboral es una variable que se ve implicada en muchos factores de la calidad de vida laboral, e incluso puede ser abarcada por esta, pero que no explica en la totalidad la realidad laboral por sí misma.

A pesar de ser vista como un componente o un complemento de la calidad de vida laboral, la satisfacción explica muchos comportamientos presentes al interior de una organización pues favorece el deseo de permanencia de las personas y se asocia con la reducción del ausentismo, la rotación y las quejas del personal (Littlewood, 2003. Toro, 1996).

Existen diversas definiciones de este concepto, por ejemplo, para Toro “la satisfacción laboral es una reacción afectiva de agrado, de complacencia, que surge porque una persona encuentra presentes en su trabajo realidades que desea, como un buen salario o una tarea variada... también surge cuando están ausentes realidades no deseadas” (1996).

Para Locke (1976) la satisfacción en el trabajo es un estado emocional placentero o positivo que resulta de la evaluación de su trabajo o de sus experiencias de trabajo, evidenciándose un juicio de valor, la diferencia entre lo que el individuo quiere y lo que cree que puede obtener.

Resulta importante subrayar que la satisfacción es producto de un proceso cognitivo, que consiste en contrastar lo obtenido con lo deseado, y como consecuencia de ese juicio se da una reacción afectiva positiva, cuando se trata de la satisfacción, y negativa en el caso de la insatisfacción (Toro, 2010).

Sin embargo, se clara que lo esencial de la satisfacción no es tanto el juicio sino la consecuencia emocional o afectiva que resulta, es decir, es la experiencia de agrado o complacencia o de disgusto lo que define su carácter (Toro, 2010).

De acuerdo con lo anterior, la satisfacción laboral se denota en una serie de creencias, emociones y conductas expresadas hacia el entorno laboral, las cuales son evaluaciones propias del sujeto, y cuando estas se dan de forma negativa tienden a impactar en la organización disminuyendo la productividad, y aumentando el ausentismo y/o la rotación (Robbins, 2013).

La satisfacción laboral también se encuentra estrechamente relacionada con la motivación laboral pues ambas coexisten en una relación de interdependencia al encontrarse evidencia de que ambas variables presentan grados de correlación positiva altos, que a su vez también correlacionan con la calidad de vida laboral (Junco, Tápanes, Torres, Díaz y Gutiérrez, 2009).

Motivación

Anteriormente en el texto cuando se mencionaba a la organización, se hacía referencia a una orientación hacia metas u objetivos a cumplir. De acuerdo a Toro, estos objetivos surgen de las demandas y presiones externas, internas, y las limitaciones por recursos (1985).

Estas demandas y presiones que son ejercidas sobre la persona, impulsan a la misma hacia la acción con el fin de saciar la necesidad que se le presenta. Esta acción implica un comportamiento, y para Toro (1985), el comportamiento en general se entiende como un efecto, es decir, el comportamiento es el resultado de dos tipos de factores causales denominados condiciones antecedentes y condiciones intervinientes:

Este autor añade además que son condiciones antecedentes las causas o prerequisites de la acción, tales como la deprivación, la saciedad y los estímulos o refuerzos positivos o negativos. También afirma que son condiciones intervinientes, la habilidad o capacidad de la persona, su conocimiento y experiencia, su orientación al trabajo, sus expectativas y su **motivación**.

De las condiciones intervinientes de la acción se destaca la motivación por ser de carácter más influyente en la variable. Existen diversas teorías que pretenden explicar la motivación y sus mecanismos, de las cuales ejemplificaremos algunas más adelante, y también se traen a colación las definiciones más prácticas del término que actualmente se usan en la psicología organizacional propiamente.

Sin duda uno de los grandes referentes de la psicología organizacional contemporánea para Latinoamérica y el mundo es Fernando Toro, quien es reiteradamente citado en este trabajo, y con buena razón, pues aporta las definiciones más concretas y aplicadas en el campo disciplinar mencionado. Éste mismo autor nos explica la motivación de manera contundente como “el interés que una persona experimenta por realizar cabalmente las actividades que le han asignado en el trabajo”. (1996)

Para Toro, motivación y satisfacción son dos dimensiones psicológicas distintas, que inducen efectos diferentes, la motivación puede ser descrita como un interés que promueve la acción, y la satisfacción es una consecuencia efectiva de complacencia (1996).

Aunque resulte difícil medir el interés y/o la motivación de una persona por su carácter interno, ésta segunda se puede observar a través de sus manifestaciones como lo son la eficiencia, la efectividad y la productividad de las personas (Toro, 2010).

Los procesos de la motivación ocurren de forma interna, es decir “tienen un triple carácter psicológico: cognitivo, afectivo/emocional y conductual” (Toro):

- Por su carácter cognitivo contiene representaciones de la realidad, compartidas, influenciadas por los contextos colectivos en los que participa la persona.
- Las otras dos dimensiones de la motivación, afectiva/emocional y conductual aportan el afecto o compromisos necesarios y la disposición a la acción que materializan todo el proceso en acciones, decisiones, reacciones u omisiones específicas.

Teorías de la motivación

Existen otras teorías explicativas de la motivación y sus mecanismos internos, algunas de las más reconocidas e importantes se explican brevemente a continuación de acuerdo a lo hallado en Robbins (2013):

Teoría de la jerarquía de las necesidades de Abraham Maslow:

Se plantea la hipótesis de que dentro de cada ser humano existe una jerarquía de cinco necesidades, estas necesidades son:

- Fisiológicas: Cuestiones básicas de supervivencia, como la comida, una fuente de ingresos estable o un hogar.
- Seguridad: Son necesarias para vivir, pero a un nivel distinto de las anteriores. Están orientadas a la seguridad personal: un lugar de trabajo seguro, pensiones o seguro médico.

- Afiliación: Son las que tienen que ver con las relaciones interpersonales, es decir, con lo emocional y lo social. Las personas buscan estar integradas en la sociedad, mantener buenas relaciones con las personas que le rodean y sentirse parte de un grupo.
- Reconocimiento: Las personas buscan el reconocimiento tanto de ellas mismas como de los demás. La amistad, la familia o la pareja son esos elementos indispensables para sentirse aceptado socialmente y poder, con confianza, avanzar hacia la autorrealización.
- Autorrealización: Es la cúspide de la pirámide. Está relacionado directamente con el crecimiento personal. Una persona encontrará un sentido a su vida desarrollando una actividad, siempre que las necesidades anteriores estén cubiertas.

Aunque las necesidades nunca se satisfacen por completo, aquella que alcanza un gran nivel de satisfacción deja de motivar. Así cuando una motivación está lo suficientemente satisfecha, la siguiente en la jerarquía se vuelve dominante (Robbins, 2013).

De acuerdo a esta definición, podemos dar cuenta que el trabajo como institución humana aparece para satisfacer las necesidades del ser, pues a través del salario o remuneración logra permear en las primeras dos escalas de las necesidades (Fisiológicas y seguridad).

Sin embargo, el trabajo no solo influye en la realidad objetiva, sino que además intercede en las realidades subjetivas, comenzando desde la necesidad de afiliación por su carácter socializador, atravesando la necesidad de reconocimiento que se da en tanto el trabajo desempeñado es valorado por los colaboradores y jefes. Hasta llegar a la autorrealización.

Teoría de los dos factores o teoría de la motivación e higiene de Herzberg:

Según esta teoría, lo opuesto a la satisfacción como se solía pensar. Los factores que general satisfacción laboral son diferentes de los que causan la insatisfacción laboral, es decir, que al eliminar los factores de insatisfacción no necesariamente se logre motivar al trabajador.

A partir del planteamiento anterior, Herzberg plantea los factores de higiene, los cuales al ser adecuados no causan insatisfacción ni satisfacción, estos son:

- Calidad de la supervisión.
- El salario.
- Las políticas de la empresa.
- Las condiciones físicas del trabajo.
- Las relaciones con los demás.
- La seguridad laboral.

Esta teoría demuestra que, para lograr una valoración positiva de la calidad de vida laboral, no solo basta con eliminar las fuentes de insatisfacción en la organización, sino que se deben asumir otras estrategias que impulsen o promuevan la satisfacción de los trabajadores.

Teoría de las necesidades de McClelland:

Esta teoría se centra en tres necesidades:

- La necesidad de logro, que es el impulso por sobresalir, por tener éxito con respecto a un conjunto de estándares.
- La necesidad de poder, que es la necesidad de hacer que otros se comporten de una manera que no se lograría con ningún otro medio.
- La necesidad de afiliación, que es el deseo de tener relaciones interpersonales amigables y cercanas.

De acuerdo a esta teoría, aquellos individuos con una alta necesidad de logro se sienten muy motivados y suelen tener éxito en las actividades. Aunque se critica que la necesidad de logro pueda ser una variable dependiente del contexto o la cultura de la persona, además la autora propone en su teoría que las necesidades son de carácter inconsciente, por lo que su medición se convierte en tarea complicada.

Teoría de la autodeterminación:

Esta teoría plantea que la gente prefiere sentir que tiene control sobre sus acciones, de manera que cualquier situación que haga que una tarea que antes se disfrutaba ahora se experimente más como una obligación, que como una actividad que se eligió con libertad, reducirá la motivación, es decir, las recompensas extrínsecas tienden a disminuir el interés intrínseco en una tarea.

Teoría del establecimiento de metas:

Esta teoría nos dice que, al fijarse metas específicas, se incrementa el desempeño; que las metas difíciles dan como resultado un desempeño más alto que con las metas fáciles, y que la presencia de retroalimentación genera un mejor desempeño.

El soporte de esta teoría es que las metas difíciles captan más la atención de las personas que las metas fáciles, y que, además, nos energizan más porque debemos esforzarnos más para conseguirlas.

La teoría de la autoeficacia:

También es conocida como la teoría cognitivo social o teoría del aprendizaje social, y se refiere a la creencia que tiene un individuo de que es capaz de realizar una tarea. Cuanto mayor sea la autoeficacia, más confianza se tendrá y habrá más posibilidades de éxito.

Albert Bandura, quien desarrolló la teoría de la autoeficacia afirma que hay cuatro formas de aumentarla:

- Dominio en el acto: Obtener experiencia relevante en la tarea.
- Modelamiento vicario: Adquirir confianza al ver a otra persona realizar la tarea.
- Persuasión verbal: Adquirir confianza mediante debido a que alguien lo convence de que tiene las habilidades necesarias.
- Activación: Estado de energía en el cual la persona se “mentaliza” y se desempeña mejor.

La teoría del reforzamiento:

Se deriva de una perspectiva conductista, y señala que el reforzamiento condiciona el comportamiento, es decir, plantea que los seres humanos aprenden a comportarse de cierta forma para obtener algo que quieren, o bien, para evitar algo que no desean. Esta teoría ignora el estado interno del individuo y únicamente se concentra en lo que le sucede cuando ejecuta cierta acción, por lo que no se trata en el sentido estricto, de una teoría sobre la motivación.

Teoría de las expectativas:

Desarrollada por Victor Vroom, esta teoría establece que la fuerza de nuestra tendencia a actuar de cierta manera depende de la magnitud de la expectativa que tenemos de obtener un resultado dado. La teoría se centra en tres relaciones:

- Relación esfuerzo-desempeño: La probabilidad que percibe el individuo de que cierta cantidad de esfuerzo conducirá al desempeño.
- Relación desempeño-recompensa: Grado en el que el individuo cree que el desempeño a un nivel particular llevará a la obtención del resultado deseado.
- Relación recompensas-metas personales: Grado en que las recompensas organizacionales satisfacen las metas o necesidades personales de un individuo, y el atractivo que tiene dicha recompensa potencialmente para él.

La teoría de las expectativas ayuda a explicar por qué muchos individuos no se sienten motivados por su trabajo y tan solo hacen lo mínimo necesario para conservarlo.

Otros autores como Robbins conceptualizan la motivación como “los procesos que dan cuenta de la intensidad, dirección y persistencia del esfuerzo de un individuo por conseguir una meta” (2013). Estos elementos 3 mencionados por el autor son definidos de la siguiente manera:

- Intensidad: Consiste en cuánto se esfuerza una persona.
- Dirección: Lugar o meta al que está destinado el esfuerzo.
- Persistencia: El tiempo en que una persona sostiene su esfuerzo

A pesar de ser controversial, en el campo de la psicología organizacional y la administración se plantea la hipótesis de que el motor de la motivación es la satisfacción de necesidades.

Una necesidad puede llevar a un organismo a la acción a través del estrés presente en términos biologicistas, es decir el estrés como una reacción normal del cuerpo ante un desbalance y no como un producto de condiciones negativas que conllevan a la enfermedad o al displacer, y se suele complementar con las teorías de Abraham Maslow.

Sin embargo, Robbins (2013) aclara que la motivación, y más aún las necesidades están relacionadas con la cultura en términos generales, y que la expresión de estas puede variar de país a país, es decir que las necesidades y las motivaciones pueden no seguir la escala de jerarquización propuestas por Maslow, por lo que se sugiere precaución al investigar utilizando como base estas teorías de las necesidades para entender la motivación en una organización.

La motivación laboral también puede fungir como factor predictivo de la calidad de vida laboral y el bienestar laboral al igual que lo puede hacer la satisfacción laboral debido a su estrecha relación. Según Toro la motivación, el esfuerzo y compromiso, son aspectos asociados con la calidad de vida laboral y antecedentes de la productividad del personal (2002).

Podemos decir que ambos conceptos se ven mediados por la relación recíproca entre el individuo y su entorno laboral, sin embargo, son diferenciados en su definición y la metodología y/o dimensiones de estudio, aunque se puedan expresar en fenómenos similares dentro del entorno laboral.

Tanto la calidad de vida laboral, como el bienestar laboral, la satisfacción en el trabajo y la motivación para el trabajo son de vital importancia para la experiencia del ser humano en su entorno profesional, por lo tanto, la evaluación e intervención de los factores que influyen en estas variables resulta de gran importancia pues impactan tanto en la producción de las organizaciones como en la calidad de vida de las personas dentro y fuera de la organización.

Cultura y clima organizacional

Existen dos variables importantes a la hora de intervenir los factores psicosociales y que resultan de gran peso en la evaluación general de la calidad de vida y bienestar laboral de un empleado, estos son la cultura organizacional y el clima laboral u organizacional. Ambos conceptos están estrechamente relacionados con la calidad, el bienestar, la satisfacción y la motivación para el trabajo, tanto así que algunos autores utilizan muchos de estos conceptos como sinónimos en sus investigaciones (Acosta et al, 2006).

Schein (1992) considera que la cultura organizacional es un patrón de presunciones básicas compartidas (principios inconscientes), que la empresa y el grupo han aprendido en la búsqueda de soluciones a sus problemas de adaptación externa y de integración interna. (Sacado de Toro, 2010)

Hofstede (1997), por su parte, considera la cultura como un conjunto de patrones colectivo de pensamiento, sentimiento y actuación, aprendidos y compartidos. (Sacado de Toro, 2010)

Respecto a ambos autores anteriormente mencionados y sus definiciones de cultura, Toro dice que “se puede concluir que la cultura cumple una función uniformadora del pensamiento y de la acción de las personas”. (Toro, 2010)

Otros autores toman la cultura como un ente normativo que dictamina que se puede y que no se puede hacer, llegando a decir que ésta “determina hasta cierto grado qué es posible y qué es imposible, pensable o impensable, comentable o censurado” (Schabracq, Cooper, Travers, & Maanen, 2001).

No cabe duda al decir que Toro (1996) recoge las anteriores definiciones cuando afirma que “la cultura organizacional es el nivel más profundo de presunciones básicas y creencias que comparten los miembros de una empresa y que operan inconscientemente para regular la acción colectiva”.

Una vez se comprende a qué alude la cultura organizacional, podemos comenzar clasificar las dimensiones o factores que componen esta misma. Gentilin (2017) clasifica las dimensiones de la cultura organizacional en tres niveles, la cultura de la organización, la cultura en la organización y la cultura organizacional, y las define así:

La dimensión de **cultura de la organización** responde a la parte más superficial y formal de la cultura de la organización. Es lo que la entidad dice que es la cultura, y es lo que esperaríamos que sea la cultura. Justamente es a una expresión formal de lo que la gerencia (líderes y grupos dominantes) desea que sea la cultura. Este es el nivel de menor profundidad cultural, y está representado por los aspectos culturales formales, es decir, aquellos aspectos culturales que están formalmente establecidos, y que buscan determinar (o de algún modo influir) la homogeneidad de las formas de sentir, pensar y actuar de los miembros en la organización.

La segunda dimensión, de **cultura en la organización**, tiene que ver con lo que los miembros de la organización establecen y expresan acerca de la cultura. Es una perspectiva menos superficial que la anterior. Se buscan develar diferencias o contradicciones culturales, a partir de la manifestación acerca de cómo los miembros viven y sienten la cultura, pero no llega a alcanzar un grado profundo de interpretación para comprender los significados subyacentes.

En este nivel se manifiestan y reflejan los aspectos informales de la cultura, que pueden diferir (total o parcialmente) con lo expresado por la organización en términos formales, y puede evidenciar formaciones subculturales y contradicciones.

Por último, la dimensión de la **cultura organizacional**, es la de mayor profundidad del análisis cultural, y se logra por la labor del investigador, quien a partir de una descripción densa se propone elaborar una jerarquía estratificada de estructuras significativas a través de las cuales se producen, perciben e interpretan ciertos actos; en el entendido que toda cosa es y significa a la vez.

En cuanto al clima laboral, Toro (2013) nos dice: “Entre muchos indicadores posibles para conocer la Calidad de la Vida Laboral, el Clima Organizacional es uno de los más destacados, pues permite una aproximación fiel y específica a las percepciones que las personas tienen sobre la organización a la cual están vinculadas y acerca de diversas realidades del trabajo.”.

Sobre el clima “se habla de una percepción o representación de las realidades del trabajo y no de la opinión acerca de esas realidades ni de la actitud hacia ellas y mucho menos de la satisfacción o insatisfacción con ellas” (Toro, 1996). Esto quiere decir que se refiere a una forma de percibir la realidad, que es compartido por un grupo de personas en una organización.

El clima organizacional también se puede conceptualizar como “la representación perceptual que tiene el individuo acerca de sí mismo y de su ámbito de trabajo, en términos de un esquema cognitivo y valorativo que le da significado psicológico personal y social a su trabajo, y que influye determinantemente en su comportamiento y desempeño laboral.” (Acosta, M., Guadalupe, M., Alvarado, C., Aranda, C., 2006)

Contrastando los conceptos de cultura y clima, se puede constatar que son dos realidades diferentes pero relacionadas, ya que “la cultura moldea el clima en la medida en que puede afectar los modos de percibir la realidad”. (Toro, 1996)

A pesar de que estos conceptos anteriormente mencionados compartan muchas similitudes, estos suelen diferir en algunos aspectos, ya sea en su conceptualización, la metodología con la que se trabaja, o su objeto de estudio. Por ejemplo, el clima organizacional y la satisfacción laboral aluden a la percepción sobre el entorno laboral.

Fernando Toro da una clave para entender una de las diferencias conceptuales (que derivan en una diferencia metodológica) de la satisfacción cuando nos dice que esta es una “reacción afectiva de agrado, de complacencia que surge porque una persona encuentra presentes en su trabajo realidades que desea, como un buen salario o una tarea variada.” (2004). Lo cual introduce el elemento del deseo o expectativa del trabajador sobre su entorno, mientras que el clima organizacional no lo contempla de este modo a cabalidad o de forma explícita.

Acosta et al (2006) nos dice que ambos conceptos “tiene una similitud en lo substancial”, sin embargo, se difieren en dos aspectos claves, siendo el primero el objeto de estudio, ya que la cultura organizacional se cuestiona por los conjuntos de suposiciones, creencias, valores o normas que comparten sus miembros. Y el segundo es en cuanto a la metodología de estudio, puesto que mientras en el estudio de la cultura organizacional predominan métodos más objetivos, en el estudio de la cultura organizacional predominan más los métodos cualitativos, como por ejemplo la etnografía.

Las dimensiones del CO (clima organizacional)

El clima organizacional también puede ser definido de forma sencilla como el conjunto de percepciones compartidas por los empleados sobre diferentes realidades del trabajo (Toro, F., 2013). Entre estas realidades o dimensiones que nos menciona Fernando Toro, encontramos:

- **Trato Interpersonal:** Percepción del grado en que el personal se ayuda entre sí y sus relaciones son de cooperación y respeto.
- **Apoyo del jefe:** Percepción del grado en que el jefe respalda, estimula y da participación a sus colaboradores.
- **Sentido de Pertenencia:** Percepción del grado de orgullo derivado de la vinculación a la Empresa. Sentido de compromiso y responsabilidad en relación con sus objetivos y programas.
- **Retribución:** Grado de equidad percibida en la remuneración y los beneficios derivados del trabajo.
- **Disponibilidad de Recursos:** Percepción del grado en que el personal cuenta con los equipos, los implementos y el aporte requerido de otras personas y dependencias para la realización de su trabajo.
- **Estabilidad:** Percepción del grado en que los empleados ven claras posibilidades de permanencia de la Empresa y estiman que a la gente se la conserva o despide con criterio justo.
- **Claridad Organizacional:** Grado en que el personal percibe que ha recibido información apropiada sobre su trabajo y sobre el funcionamiento de la Empresa.

- Coherencia: Percepción de la medida en que las actuaciones del personal y de la Empresa se ajustan a los principios, objetivos, normas y reglamentos establecidos.
- Trabajo en Equipo: Grado en que se percibe que existe en la Empresa un modo organizado de trabajar en equipo y que tal modo de trabajo es conveniente para el empleado y para la Empresa.
- Valores Colectivos: Grado en que se perciben en el medio interno: Cooperación (ayuda mutua). Responsabilidad (esfuerzo y cumplimiento) y Respeto (consideración. buen trato).

Entre todas las definiciones de clima organizacional predomina el carácter perceptual de este mismo, siendo una evaluación subjetiva del sujeto sobre el entorno, o aquel proceso mediante el cual el ser humano organiza, interpreta y procesa diversos estímulos de sí mismo y de su entorno a fin de darle significado (Acosta et al, 2006).

Apoyo del jefe, el pequeño peso pesado

De acuerdo con los trabajos de García (2004) a pesar de que el apoyo del jefe es solo una de las varias dimensiones o variables que abarca el clima organizacional, esta resulta de gran importancia por su capacidad para influenciar la percepción de los trabajadores sobre la calidad general del clima organizacional, y de diferentes realidades y/o dimensiones del trabajo, llegando incluso a tener un factor de influencia superior al 40%. Es decir que más de un tercio de nuestra percepción del clima se ve mediada por la forma en que percibimos esta dimensión de la misma, dotándola de un grado alto de importancia a la hora de analizar los fenómenos del clima organizacional en las organizaciones.

“Varios estudios realizados en Colombia han demostrado que Apoyo del jefe es un aspecto del liderazgo organizacional con efectos muy apreciables sobre otras realidades psicosociales de las organizaciones”. (Toro, 2010). Esto quiere decir que la dimensión del apoyo del jefe tiene influencia sobre otras dimensiones, lo que hace que adquiera relevancia estadística, particularmente como predictor frente a otras variables del clima organizacional.

Sobre el apoyo del jefe, Toro (2010) complementa: “se ha evidenciado su influencia sobre el clima organizacional, sobre la calidad de la vida de relación, la imagen de la empresa, la disposición al esfuerzo, y el apoyo organizacional percibido, el compromiso organizacional y la satisfacción general con el trabajo... es claro, por tanto, que las percepciones del personal sobre el apoyo recibido de su jefe constituye una condición altamente relevante y clave en la vida social y organizacional de las empresas, al menos en Colombia”. (Toro, 2010)

De acuerdo a la investigación de García, A. (2004) la influencia del apoyo del jefe sobre los indicadores de clima organizacional y otras realidades laborales son:

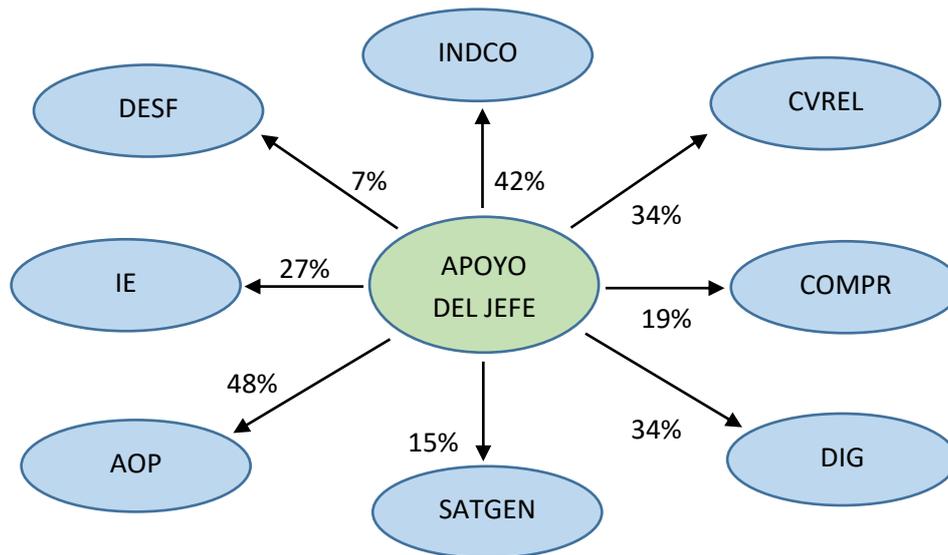


Tabla 1. Diagrama: Influencia del apoyo del jefe sobre los indicadores de clima organizacional y otras realidades del trabajo, sacado de Consideraciones para el diagnóstico e intervención de la variable de clima organizacional “apoyo del jefe” (García, A. 2004)

Donde:

- INDCO: indicador general de clima organizacional
- CVREL: calidad de la vida relacional
- COMPR: Sentido de pertenencia
- DIG: imagen gerencial
- SATGEN: satisfacción general
- AOP: apoyo organizacional percibido
- IE: imagen de la empresa
- DESF: disposición al esfuerzo

Utilizando la definición de las realidades del trabajo de Fernando Toro mostradas con anterioridad, podemos dar cuenta de la definición del apoyo del jefe, así como de sus dimensiones.

“El Apoyo del jefe se refiere a la percepción de los colaboradores sobre el estímulo, apoyo y posibilidades de participación que les otorgan los jefes” (2007).

De acuerdo a lo anterior tenemos que las dimensiones que componen al Apoyo del jefe son:

- Percepción por parte del colaborador de que es respaldado por su jefe.
- Percepción por parte del colaborador de que recibe estímulo por parte de su jefe.
- Percepción por parte del colaborador de que su jefe le da oportunidades de participación.

Con base a lo mencionado con anterioridad, el papel mediador que adquiere el jefe o el supervisor en la relación entre la organización y el empleado adquiere gran importancia, pues es el agente más cercano en términos jerárquicos y puede tener un gran impacto en la forma en que el trabajador percibe o experimenta el estrés, convirtiendo el clima organizacional, y en particular la dimensión del apoyo del jefe en uno de los factores psicosociales protectores que mitigan o minimizan el impacto negativo a la salud mental de los empleados.

Sin embargo, para efectos de enriquecimiento teórico, cabe mencionar que, en el ámbito de la psicología norteamericana, también se destacan trabajos cuya intención ha sido dar cuenta de las percepciones de los trabajadores sobre el apoyo recibido por parte de sus superiores.

Dicha variable mencionada ha sido denominada “Perceived supervisor support” el cual traduce en Apoyo percibido del supervisor, con la particularidad de que no es trabajado desde el clima organizacional, sino como un subproducto o un desarrollo del Apoyo organizacional percibido.

Es el Dr. Robert Eisenberger, quien en 1986 comienza a hablar del concepto de apoyo organizacional percibido (AOP) y que es descrito como un “un intento de representar el lado del empleador en la relación de empleo descrita por la teoría del intercambio social” (García y Fontela, 2013), parafraseando, su eje central nos dice que al haber mayor inversión socioafectiva por parte de la organización en el empleado, éste se sentirá con la obligación de devolver o corresponder de igual forma hacia la empresa.

La importancia de la variable AOP radica, en su interacción con otras dimensiones psicosociales de la realidad laboral, tales como la cultura organizacional y el clima organizacional, pues parece haber correlación entre la forma en que el empleado percibe el compromiso de la organización con estos mismos y la totalidad de la experiencia laboral (Rhoades y Eisenberger, 2002).

Diversos investigadores (Eisenberger, Stinglhamber, Becker, Karagonlar, Neves, y Gonzalez-Morales, 2010. Shoss, Restubog, Eisenberger, y Zagencyk, 2013. Toro, F. 2013) encontraron que este tipo de variables que se cuestionan por las percepciones de los empleados sobre el apoyo recibido por parte de sus jefes, resulta igual o más influyente en las realidades laborales que la variable de apoyo organizacional percibido, y explican esta particularidad en la medida que las figuras de autoridad inmediata en los equipos de trabajo (supervisores o jefes) actúan como agentes representativos de la organización

Lo anterior quiere decir que los jefes pueden actuar como figuras más inmediatas y de mayor impacto en las dimensiones laborales de los empleados debido a que las demandas de la organización son expresadas a través del jefe o supervisor, y a la constante interacción con los trabajadores, por lo que resultan un foco cognitivo más próximo.

Incluso “diversos investigadores han argumentado que el rendimiento del empleado puede estar más relacionado con el comportamiento del jefe que con el de la organización, consecuentemente, que los indicadores relacionados con el jefe son más críticos para el rendimiento que los relacionados con la organización” (García y Fontela 2013).

Al igual que en el Apoyo Organizacional Percibido, el Apoyo del jefe y el apoyo percibido del supervisor también pueden actuar a través de la norma de la reciprocidad, lo que puede llevar a concluir que un elevado nivel de apoyo percibido del supervisor o del jefe creará en el empleado la obligación de responder con actitudes y comportamientos positivos hacia el jefe y hacia la organización (García y Fontela, 2013).

Lo anterior demuestra que el apoyo del jefe puede jugar un papel importante tanto en el diagnóstico, como en la intervención, y puede llegar a ser un predictor importante de la calidad de vida laboral, por lo que merece más investigación frente a la forma en que interactúa con otras variables y la forma en que afecta, tanto positiva como negativamente la vida laboral.

Consecuencias de una percepción negativa de la calidad de vida laboral

Ya se ha hablado de la calidad de vida laboral, sus dimensiones, y las variables relacionadas con ésta y la forma en que la influyen, pero ¿qué pasa cuando hay una calidad de vida laboral percibida como negativa? La literatura al respecto dice que el primer síntoma o manifestación se ve en la productividad del empleado, pues una mala calidad de vida laboral percibida está relacionada con una baja en el desempeño y la productividad, e incluso puede generar el fenómeno del ausentismo laboral.

Las expresiones de una “mala” calidad de vida suelen estar asociadas al estrés, pues éste es una manifestación de una o varias demandas internas o externas que no pueden ser resueltas satisfactoriamente, esto significa que al no darse las condiciones laborales suficientes y necesarias que el trabajador considere pertinentes para su trabajo, se puede generar una situación que puede llegar a considerarse amenazante, causando detrimento en el bienestar del trabajador.

Desde la perspectiva de la OMS (2005), el estrés hace parte de los problemas de salud mental más comunes, junto a la depresión, la ansiedad y el abuso de sustancias, y cuyo impacto directo se puede observar de forma directa en los lugares de trabajo a través del aumento del ausentismo, la reducción de la productividad y el aumento de los costos, es decir que también tiene relación directa con la percepción de la calidad de vida laboral pues los fenómenos que se puede presentar en la organización, como el ausentismo y la baja productividad, suelen ser manifestación común de la presencia de estrés en los trabajadores.

Los problemas de salud mental son el resultado de una compleja interacción entre factores biológicos, psicológicos, sociales y ambientales. Cada vez hay más pruebas de que tanto el contenido como el contexto del trabajo pueden desempeñar un papel en el desarrollo de problemas de salud mental en el lugar de trabajo (OMS, 2005).

Los factores clave incluyen:

- Carga de trabajo (trabajo excesivo e insuficiente).
- Falta de participación y control en el lugar de trabajo.
- Tareas monótonas o desagradables.
- Falta de reconocimiento en el trabajo.
- Inequidad.
- Malas relaciones interpersonales.
- Condiciones pobres de trabajo.
- Poco liderazgo y comunicación.
- Conflicto en el hogar y las demandas de trabajo.

De acuerdo a Londoño (2015) La aparición de estrés puede deteriorar la calidad de las relaciones entre los compañeros. Pero no solo se limita a afectar el componente psicosocial del ser humano, también puede tener repercusiones en lo biológico.

El estrés es definido por la OMS como un patrón de reacciones emocionales (por ejemplo, ansiedad, depresión), cognitivas (mala concentración), conductuales (aumento del consumo de alcohol) y físicas (aumento de la presión sanguínea, dolores de cabeza) y se caracteriza por altos niveles de estimulación o excitación, angustia y sentimiento de no acoplarse al entorno (2005). El estrés no suele clasificarse como trastorno mental, aunque puede precipitar problemas físicos y emocionales.

Los efectos indeseables del estrés

De acuerdo a algunos autores, el estrés en el trabajo es resultado de alguna reacción emocional, como la ira, el miedo o la ansiedad, hasta la experiencia de la pérdida del control. Se reacciona como si se estuviera en peligro y la supervivencia estuviera en juego, con un componente psicológico radical, que normalmente sólo es conveniente en situaciones donde la vida está en peligro, sin embargo, cuando estas situaciones ocurren en nuestro trabajo, no son usualmente amenazas para nuestras vidas” (Schabracq et all, 2001).

De acuerdo a Schabracq, las fases del estrés son:

- Pelear, huir o quedarse quieto: son las reacciones primitivas que usualmente ocurren en situaciones de vida o muerte.
- Mantenimiento: no se logra resolver la situación amenazante, y el estrés se vuelve un aspecto “natural” de la existencia.
- Derrumbamiento: en ésta última fase, la producción de hormonas de la corteza adrenal y la médula llega a un alto y nuestro desempeño se derrumba por completo.

Schabracq también distingue entre los tipos de reacciones individuales al estrés de la siguiente manera:

- Cambios en el pensamiento: muchos de estos cambios pueden ser descritos como una exageración de nuestras formas más características de funcionar, esto consiste en “demasiado” de lo que son esencialmente nuestros “puntos fuertes”.
- Elementos de pelea: derivado de la respuesta de lucha que puede ser característica de la primera etapa del estrés o el comportamiento hostil o impersonal que puede ocurrir en la segunda etapa del estrés.
- Tensión: característica de la primera fase del estrés, puede ser una manifestación de la respuesta de quedarse inmóvil, aunque también puede ser un supresor de la respuesta de lucha o huida. En algunas personas también hace parte de la segunda fase del estrés
- Pérdida del placer y la motivación: parte de la segunda y tercera fase del estrés. Implica que estas reacciones al estrés son más severas que aquellas con las que hemos lidiado previamente.
- Complicaciones físicas y enfermedades: la mayoría de las reacciones fisiológicas son principalmente manifestaciones de niveles de activación alto (de estrés).

En sí, el estrés funciona como un sistema de alarma que nos indica que un sistema está perdiendo su homeostasis, nos lleva a considerar los factores externos e internos que nos están haciendo demandas tanto físicas como mentales, y nos impulsa a lograr objetivos que permitan satisfacer las necesidades presentes, y de esta forma “apagar” las alarmas nuevamente.

El problema con el estrés es cuando no se logran alcanzar las metas u objetivos, cuando no se satisface la necesidad, cuando aquel estímulo externo o interno no deja de activar las alarmas del cuerpo, es decir, el estrés se vuelve problemático cuando su presencia se hace continua debido a que no se ha “removido” la fuente de estrés o estresor.

Sin embargo, el cuerpo no puede mantener los niveles de activación altos de forma constante, eventualmente se produce una especie de desgaste o lo que se conoce como fase de derrumbamiento, y se colapsa el “sistema”. Este desgaste por la presencia constante del estrés o ese derrumbamiento suelen tener consecuencias muy negativas tanto para los empleados como para las empresas, aunque la razón para intervenir esta variable va más allá del costo monetario.

Las **consecuencias** negativas del estrés **para un empleado** de forma individual pueden consistir en:

- Perdida de la creatividad y estancamiento del desarrollo personal.
- Perdida de la motivación para el trabajo y la satisfacción.
- Disminuye la efectividad.
- Un detrimento en la calidad de vida y trabajo, y del bienestar personal.
- Varios problemas psicológicos y físicos que pueden contribuir a una muerte prematura.

Para las organizaciones, algunas de las **consecuencias negativas del estrés** más importantes son:

- Baja calidad y cantidad en la producción.
- Conflictos, cooperación poco efectiva, y relaciones perturbadas.

- Falla de comunicación con, y pérdida de, clientes y suministradores.
- Daño a la imagen corporativa y relaciones públicas negativas.
- Altos costos por enfermedad y discapacidad, así como por la contratación y entrenamiento de reemplazos temporales.

De acuerdo a la RESOLUCIÓN 002646 DE 2008 del Ministerio de protección social, el estrés puede ser resultado de la exposición de factores de riesgos psicosociales. Entendiéndose los factores psicosociales como condiciones presentes en el contexto, y que pueden ser de carácter tecnológico, organizacional, social, económico o personal, con la que se relaciona la persona y que puede afectar positiva o negativamente su salud, bienestar, desempeño o desarrollo personal.

Cabe mencionar, que en el Decreto 1477 del 2008 se contemplan las diferentes enfermedades laborales reconocidas por el estado colombiano que se derivan de agentes psicosociales. Entre las que más destacan son:

- Burnout: Una de las consecuencias directas más comunes del estrés es el síndrome de Burnout, el cual se manifiesta por agotamiento emocional, despersonalización, disminución del rendimiento personal, y en especial, por importantes cambios de comportamiento en quienes lo padecen. (Acosta et al, 2006). Consiste en la evolución del estrés laboral hacia un estado de estrés crónico.

“En general, puede considerarse el Burnout como el estado final de una progresión de intentos fracasados por manejar el estrés laboral percibiéndose de manera crónica bajo la relación individuo-organización” (Acosta et al, 2006).

- Depresión: Es una enfermedad clínica severa. Es más que sentirse "triste" por algunos días, esos sentimientos no desaparecen, y persisten a lo largo de semanas o meses e interfieren con su vida cotidiana. Los síntomas pueden incluir:
 - Sentirse triste o "vacío".
 - Pérdida de interés en sus actividades favoritas.
 - Aumento o pérdida del apetito.
 - No poder dormir o dormir demasiado.
 - Sentirse muy cansado.
 - Sentirse sin esperanzas, irritable, ansioso o culpable.
 - Dolores de cabeza, calambres o problemas digestivos.
 - Ideas de muerte o de suicidio.
- Trastornos psicóticos agudos y transitorios: Los trastornos psicóticos son trastornos mentales graves que causan ideas y percepciones anormales, las personas con psicosis pierden el contacto con la realidad. Dos de los síntomas principales son: Los delirios, que son falsas creencias o ideas; y las alucinaciones, que son percepciones falsas, como escuchar, ver o sentir algo que no existe.

El trastorno psicótico agudo y transitorio se diferencia de otros trastornos psicóticos por su inicio súbito, con duración no mayor a un mes y puede tener etiología desencadenante en respuesta a un factor de estrés. Para diagnosticar el trastorno psicótico breve, deben manifestarse los siguientes criterios:

- Uno o más síntomas psicóticos: ideas delirantes, alucinaciones, lenguaje desorganizado, comportamiento catatónico o desorganizado, síntomas negativos

- Los síntomas se manifiestan entre un periodo de un día y un mes, lapso después del cual la persona puede llegar a recuperar su estado de actividad.
- Los síntomas no se explican mejor por la presencia de otro trastorno con síntomas psicóticos o estados alterados de conciencia debido a sustancias.
- Episodios depresivos: En los episodios depresivos típicos el enfermo que las padece sufre un humor depresivo, una pérdida de la capacidad de interesarse y disfrutar de las cosas, una disminución de su vitalidad que lleva a una reducción de su nivel de actividad y a un cansancio exagerado, que aparece incluso tras un esfuerzo mínimo. También son manifestaciones de los episodios depresivos:
 - La disminución de la atención y concentración.
 - La pérdida de la confianza en sí mismo y sentimientos de inferioridad.
 - Las ideas de culpa y de ser inútil (incluso en los episodios leves).
 - Una perspectiva sombría del futuro.
 - Los pensamientos y actos suicidas o de autoagresiones.
 - Los trastornos del sueño.
 - La pérdida del apetito.

La depresión del estado de ánimo varía escasamente de un día para otro y no suele responder a cambios ambientales.

- Trastorno de pánico: Es un tipo de trastorno de ansiedad. Causa ataques de pánico, que son sensaciones repentinas de terror sin un peligro aparente. La persona puede sentir como si estuviera perdiendo el control. También pueden presentarse síntomas físicos, tales como:
 - Latidos rápidos del corazón (taquicardia)
 - Dolor en el pecho o en el estómago
 - Dificultad para respirar
 - Debilidad o mareos
 - Transpiración
 - Calor o escalofríos
 - Hormigueo o entumecimiento de las manos

Los ataques de pánico pueden ocurrir en cualquier momento, en cualquier lugar y sin previo aviso.

- Trastorno de ansiedad generalizada: Se caracteriza por la preocupación y la ansiedad exagerada y excesiva sobre cualquier evento del día a día sin ningún motivo aparente para esta preocupación. Puede incluir los siguientes síntomas:
 - Inquietud o sentirse agitado.
 - Fatigarse fácilmente.
 - Dificultad para concentrarse o tener la mente en blanco.
 - Irritabilidad.
 - Tensión muscular.
 - Trastornos del sueño.

Además, la ansiedad, la preocupación o los síntomas físicos provocan malestar clínicamente significativo o deterioro en las áreas sociales, ocupacionales, u otras importantes del funcionamiento.

- Reacciones a estrés grave y trastorno de adaptación: Incluye trastornos que se identifican no sólo por la sintomatología y el curso, sino también por uno u otro de los dos factores siguientes: Antecedentes de un acontecimiento biográfico, excepcionalmente estresante capaz de producir una reacción a estrés agudo o la presencia de un cambio vital significativo, que dé lugar a situaciones desagradables persistentes que llevan a un trastorno de adaptación.

Y otros cuadros que comprenden enfermedades del corazón, enfermedades gastrointestinales, entre otras.

La forma de prevenir la aparición de estos fenómenos, o mitigar su impacto en las empresas radica en la promoción de los factores psicosociales protectores. De acuerdo a la OMS, algunos ejemplos de factores protectores para la salud mental son:

- Buenas habilidades sociales.
- Vida familiar segura y estable.
- Relación de apoyo con otro adulto.
- Sentido de pertenencia.
- Clima de trabajo positivo.
- Oportunidades para el éxito y el reconocimiento del logro.
- Seguridad económica.
- Buena salud física.

- Anexos y redes dentro de la comunidad.
- Acceso a servicios de apoyo.

Como se puede observar, el clima de trabajo, y en general la calidad de vida laboral pueden tener un impacto significativo en la vida de los individuos en cuanto a la forma en que experimentan el estrés

Frente a lo anterior, Toro dice que “la forma como una persona actúa y vive en un sector de su vida puede influir en la manera como se desarrolla su vida en otros sectores... de este modo la calidad de su experiencia en el trabajo debe tener efectos positivos o negativos en la calidad de sus experiencias de vida en otros sectores de actividad” (1991).

Esto quiere decir que el impacto positivo que se pueda generar en los ambientes laborales, puede influir en la experiencia total del ser humano, no solo lo que se vive en el trabajo, y puede ayudar a enfrentar fenómenos tan transversales a la vida como lo es el estrés.

Es por ello que se deben buscar variables que nos permitan conocer, manipular e intervenir en los aspectos más influyentes de la calidad de vida laboral, tales como el apoyo del jefe, el cual ha demostrado en otras investigaciones el poder de influir sobre otras realidades laborales, o al menos actuar como predictor de las mismas.

De acuerdo a lo expuesto, se elabora la hipótesis de que, como resultado de la interacción de los factores psicosociales y el individuo en su ambiente de trabajo, un índice elevado en la variable del apoyo del jefe, es decir, una valoración positiva de la percepción del apoyo por parte del jefe, actúa como un factor psicosocial protector que en teoría debería proteger a los empleados frente a los índices de estrés que estos puedan presentar, o incluso disminuirlos, es decir que, a mayor Apoyo del jefe, menor será la percepción del estrés y/o menor será el daño causado por este mismo.

Metodología o diseño metodológico

La presente investigación se enmarca como una investigación cuantitativa no experimental, de carácter transversal con pretensiones de ser descriptiva-correlacional, de acuerdo a los criterios expuestos por Hernández, Collado, Lucio, Valencia y Torres (2014), según los cuales, es de carácter cuantitativo pues trabaja con unidades observables, susceptibles de ser cuantificadas mediante una serie de cuestionarios cuya escala de respuesta es tipo Likert, arrojando datos numéricos susceptibles de ser analizados estadísticamente.

Adicionalmente es una investigación no experimental pues no controla las variables detrás de estas unidades cuantitativas, es decir que no se realiza en un entorno controlado, sino en uno natural donde las variables interactúan con la complejidad de la realidad de los individuos, y es transversal descriptiva pues solo busca describirlas en un momento determinado, como si fuera una “fotografía” de la realidad manifiesta, con la intención de lograr una mirada integrativa y comprensiva de los fenómenos presentes (Sampieri, 2014).

Para conocer las variables a estudiar, se aplicarán dos instrumentos que arrojarán un puntaje que permitirán contrastar las medidas de éstas. Para conocer la medida del estrés presente en la población, se aplicará la prueba de estrés del Ministerio de la protección social y que hace parte de la batería de riesgos psicosociales con su debida baremación. Y para cuantificar el apoyo del jefe se utilizará los reactivos que miden apoyo del jefe en la prueba de medición de clima que aún se encuentra en desarrollo (se encuentra validada por pares académicos) y que está siendo construida por la profesora Ángela María Gil Gallego.

El tratado estadístico de los datos se realizará de forma sencilla, comenzando por los datos sociodemográficos (Edad, Género, Semestre de práctica, carrera, entre otros), y se empezará a procesar cada una de las preguntas de ambos instrumentos para tener conocimiento de las particularidades o fenómenos que se presentan con frecuencia en esta población.

Después de tener los puntajes en bruto de ambas pruebas, se realizará la baremación de la prueba de estrés de acuerdo al contexto colombiano profesional, mientras que la prueba de apoyo del jefe aún no tiene implementada una baremación para una mejor interpretación de datos, por lo que se usará una escala percentil con los datos obtenidos, siendo calificada de la siguiente forma: (0-20) apoyo bajo, (21-40) apoyo medio-bajo, (41-60) apoyo medio, (61-80) apoyo medio-alto, (81-100) apoyo alto.

Después se utilizará un gráfico de dispersión para ver el tipo de correlación de las variables de estrés y apoyo del jefe, arrojando el coeficiente de correlación de Pearson y el coeficiente de determinación para analizar la forma en que estas variables interactúan.

Población y Muestra

Unidad de análisis: Profesionales practicantes de gestión de clima (gestores de clima).

Características de la población:

- Número de individuos: 26.
- Rango de edad: 20-33.

- Género: Hombres, mujeres.
- Ocupación: Gestores de clima (Practicantes).
- Institución: Universidad de Antioquia.
- Tiempo de práctica: de 1 a 3 semestres.
- Carreras: Psicología, administración de empresas, y comunicación.

Dicha población en periodo de práctica, es seleccionada debido a las particularidades de su entorno académico y laboral, pues en su mayoría son personas que apenas están teniendo un primer acercamiento o esbozo a las realidades de la vida laboral, por lo que podrían considerarse en situación más vulnerable frente a los fenómenos que ocurren en los lugares en que desempeñan su práctica, y podrían evidenciar de forma más marcada la interacción de las variables estudiadas.

Criterios de selección de la muestra

Se realiza mediante una muestra probabilística simple para disminuir el error estándar, y su tamaño se calculará teniendo en cuenta la población total de gestores de clima que equivale aproximadamente a 26 personas, y a su repartición entre los diferentes profesionales encargados, mediante el software STATS de acuerdo a las recomendaciones realizadas por Hernández et al (2014). Teniendo en cuenta la población anterior $P=26$, se realiza el cálculo a través del programa mencionado teniendo en cuenta un margen de error del 1% y un nivel de confiabilidad deseada del 100% para determinar una muestra de $M= 20$, es decir que se tomará el 76,92% de la población, lo cual resulta altamente representativo.

Proceso de selección

Se disponen de diversos métodos, sin embargo, siguiendo las recomendaciones de Hernández et al (2014), se usará un proceso de selección por números random o aleatorios, utilizando como apoyo el software STATS para asegurar que todos los participantes tengan igual probabilidad de ser elegidos.

Procedimiento (Descripción)

Inicio de contacto

Se hará un acercamiento inicial ante la oficina de Desarrollo del Talento Humano de la Universidad de Antioquia sede ciudad universitaria. La idea es comenzar a socializar el proyecto mediante su presentación, enmarcado dentro del ejercicio de Tesis de grado, con su respectivo respaldo por parte del asesor. Lo anterior se realizaría con la intención de facilitar los permisos de la aplicación de la prueba en el personal administrativo.

Acceso a la población.

Mediante la interacción con el personal de Desarrollo de Talento Humano, y del personal de la Facultad Nacional de Salud Pública se espera acceder a la base de datos de correos electrónicos del personal administrativo para realizar la sensibilización y proceder a la invitación de la sesión en que se ejecutarán las pruebas, y se procedería a calcular la muestra con base en las confirmaciones de las invitaciones para realizar una muestra probabilística estratificada del conjunto personal administrativo de la Facultad Nacional de Salud Pública de la universidad de Antioquia que determinaría el tamaño del subconjunto al que se le aplicarían los instrumentos de evaluación de acuerdo a las fórmulas estadísticas predeterminadas.

Las ventajas de este tipo de muestreo es que permite “controlar” el error estándar, por lo que sería el más recomendado (Hernández, Collado, Lucio, Valencia y Torres, 2014). Adicional se elegirán de forma aleatoria a un 30% de la población de cada una de las muestras para la aplicación de una entrevista para la validación de los datos.

Medios de obtención de información

Los medios de obtención de la información serán los reactivos relacionados con el Apoyo del jefe del cuestionario “Encuesta medición del clima laboral” desarrollado por la psicóloga Ángela María Gil Gallego y el cuestionario de estrés del Ministerio de protección social (2010)

La expectativa es recoger un número significativo de datos para su análisis descriptivo y correlacional, esperando se pueda generar un panorama más amplio sobre la interacción de las variables psicométricas que puedan verse involucradas en el personal administrativo, con el fin de promover intervenciones más a fondo.

Técnicas o instrumentos de obtención de información.

La herramienta con la cual se pretende medir la variable de apoyo del jefe se constituye de los ítems o reactivos de la “encuesta medición del clima laboral” que se identifican como correspondientes a las dimensiones del apoyo del jefe previamente vistas y que se califican en una escala tipo Likert, teniendo así entonces:

Estímulo

- Mi jefe se interesa por la forma como realizo el trabajo y los resultados que alcanzo.

- Mi jefe hace reconocimientos cuando el trabajo es realizado de manera sobresaliente y retroalimenta a los integrantes del equipo cuando se deben ajustar procesos y métodos de trabajo.

Apoyo

- Cuando cometo un error, encuentro apoyo y ayuda en mi jefe.
- Mi jefe me impulsa a crecer y educarme.

Posibilidad de participación

- Mi jefe respeta y valora las ideas que aportan los integrantes del equipo.
- Mi jefe me alienta a participar en programas de capacitación y desarrollo

El cuestionario fue desarrollado por la psicóloga Ángela María Gil Gallego, Especialista en Psicología Organizacional, y aunque cuenta con validación por expertos o pares académicos, aún se encuentra en periodo de validación estadística, sin embargo, ha demostrado ser una excelente herramienta para realizar mediciones del clima organizacional de acuerdo a las aplicaciones que se han realizado previamente por parte de expertos. Adicionalmente se realizará una entrevista semiestructurada que indague por las dimensiones de apoyo del jefe para analizar y validar la información de la encuesta.

La otra herramienta a utilizar es el “Cuestionario para la evaluación del estrés. Tercera versión.” Desarrollada por Villalobos (1996) y validada por el ministerio de la protección social (2010) cuyo objetivo es identificar los síntomas fisiológicos, de comportamiento social y laboral, intelectuales y psicoemocionales del estrés. Su validez se demuestra mediante diferentes pruebas en cada una de sus versiones, teniendo para esta última $r = 0,87$; y $p = 0,001$.

La prueba se encuentra disponible a través de la página del ministerio y es de libre acceso, aunque de uso restringido cuando se utiliza dentro del marco legal de la evaluación de factores psicosociales de las empresas. Su calificación se da en una escala tipo Likert y cuya baremación es específica para el contexto colombiano.

Las categorías o dimensiones del estrés que tiene en cuenta el cuestionario son:

- Síntomas fisiológicos
- Síntomas de comportamiento social
- Síntomas intelectuales y laborales
- Síntomas psicoemocionales

Para su clasificación se distingue:

- Muy bajo: Puntajes baremados entre 0 y 7,8.
- Bajo: Puntajes baremados entre 7,9 y 12,6.
- Medio: Puntajes baremados entre 12,7 y 17,7
- Alto: Puntajes baremados entre 17,18 y 25.
- Muy alto: Puntajes baremados entre 25,1 y 100

Y para su interpretación:

- Muy bajo: ausencia de síntomas de estrés u ocurrencia muy rara que no amerita desarrollar actividades de intervención específicas, salvo acciones o programas de promoción en salud.

- Bajo: es indicativo de baja frecuencia de síntomas de estrés y por tanto escasa afectación del estado general de salud. Es pertinente desarrollar acciones o programas de intervención, a fin de mantener la baja frecuencia de síntomas.
- Medio: la presentación de síntomas es indicativa de una respuesta de estrés moderada. Los síntomas más frecuentes y críticos ameritan observación y acciones sistemáticas de intervención para prevenir efectos perjudiciales en la salud. Además, se sugiere identificar los factores de riesgo psicosocial intra y extra laboral que pudieran tener alguna relación con los efectos identificados.
- Alto: la cantidad de síntomas y su frecuencia de presentación es indicativa de una respuesta de estrés alto. Los síntomas más críticos y frecuentes requieren intervención en el marco de un sistema de vigilancia epidemiológica. Además, es muy importante identificar los factores de riesgo psicosocial intra y extralaboral que pudieran tener alguna relación con los efectos identificados.
- Muy alto: la cantidad de síntomas y su frecuencia de presentación es indicativa de una respuesta de estrés severa y perjudicial para la salud. Los síntomas más críticos y frecuentes requieren intervención inmediata en el marco de un sistema de vigilancia epidemiológica. Así mismo, es imperativo identificar los factores de riesgo psicosocial intra y extralaboral que pudieran tener alguna relación con los efectos identificados.

Plan de análisis

Los datos recabados serán procesados a través del software SPSS, mediante el cual se realizará un análisis descriptivo y correlacional que permita comprender más a fondo los datos obtenidos. Estos datos serán las puntuaciones obtenidas por el personal administrativo de la facultad. Adicionalmente se realizará una entrevista semiestructurada que indague por las dimensiones de apoyo del jefe para analizar y validar la información de la encuesta.

El tratado estadístico de los datos se realizará de forma sencilla, comenzando por los datos sociodemográficos (Edad, Género, Semestre de práctica, carrera, entre otros), y se empezará a procesar cada una de las preguntas de ambos instrumentos para tener conocimiento de las particularidades o fenómenos que se presentan con frecuencia en esta población.

Después de tener los puntajes en bruto de ambas pruebas, se realizará la baremación de la prueba de estrés de acuerdo al contexto colombiano profesional, mientras que la prueba de apoyo del jefe aún no tiene implementada una baremación para una mejor interpretación de datos, por lo que se usará una escala percentil con los datos obtenidos, siendo calificada de la siguiente forma: (0-20) apoyo bajo, (21-40) apoyo medio-bajo, (41-60) apoyo medio, (61-80) apoyo medio-alto, (81-100) apoyo alto.

Después se utilizará un gráfico de dispersión para ver el tipo de correlación de las variables de estrés y apoyo del jefe, arrojando el coeficiente de correlación de Pearson y el coeficiente de determinación para analizar la forma en que estas variables interactúan. Adicionalmente se utilizará el criterio de Chauvenet de ser necesario para eliminar datos atípicos.

Consideraciones éticas

El estudio se acoge a las disposiciones de la Ley 1090, que rige el quehacer del psicólogo en todos los campos, especialmente desde el artículo 2, que trata sobre los estándares morales y legales; el artículo 30, sobre la información obtenida; además del artículo 50 que expresa los aspectos concernientes a la investigación con participantes humanos.

Además, toma en cuenta la resolución N° 008430 de 1993, que decreta las normas científicas, técnicas y administrativas para los estudios de mínimo riesgo en seres humanos, de donde se retoma el artículo 5, concerniente al respeto al participante de la investigación; el artículo 8, que versa sobre la privacidad de los resultados o datos del individuo; y los artículos 14 y 15 que establecen la necesidad de un consentimiento informado.

Teniendo en cuenta lo anterior, toda participación será de carácter voluntario, es decir, en el momento de hacer contacto inicial con los participantes, estos pueden aceptar o declinar la invitación a la participación del presente estudio, adicional aquellos que aceptaron participar son libres de retirarse en cualquier momento durante el transcurso de la investigación.

Sobra mencionar que la manipulación o procesamiento de los datos estadísticos de las bases de datos y otra información que pueda ser recabada se dará a través de rigor científico y profesional, asegurando que sólo los investigadores involucrados tengan acceso a dicha información, y que su divulgación solo se limite a los resultados de este estudio sin violar la privacidad de ningún sujeto particular.

Finalmente se clasifica el presente estudio como “investigación sin riesgo” de acuerdo al artículo 11 el cual dice: “Son estudios que emplean técnicas y métodos de investigación documental retrospectivos y aquellos en los que no se realiza ninguna intervención o modificación intencionada de las variables biológicas, fisiológicas, psicológicas o sociales de los individuos que participan en el estudio”.

Consideraciones sobre la validez

El presente proyecto de investigación sustenta sus criterios de validez a través del uso de técnicas estadísticas y Software para la delimitación de la muestra poblacional, los cuales permiten reducir el porcentaje de error que pueda presentar el estudio, dando credibilidad a sus resultados; también del uso de instrumentos validados científicamente para la recolección de información; a la metodología planteada que asegura un rigor científico en cada paso de la investigación y claridad en los mismos; y al uso de herramientas de software estadístico para el procesamiento de la información recolectada.

Resultados y discusión

Antes de empezar a hablar del resultado de las pruebas, hay que dar un vistazo a las variables demográficas recogidas por nuestro instrumento a la espera de que estos factores nos puedan esclarecer algunos fenómenos que se pueden presentar al momento de interpretar los datos y fungir una función explicativa (Sampieri,2013).

Estadísticos sociodemográficos

Una variable sociodemográfica nos ayuda a entender la población a la cual estamos investigando, dimensión social, estructura, y sus características generales considerados desde puntos de vista cuantitativos.

Las variables sociodemográficas recogidas por la aplicación de instrumento dan cuenta de la edad, género, carrera, y semestre o nivel de práctica cumplido en la institución de los practicantes que desempeñaron el rol de gestores de clima al interior de la Universidad de Antioquia durante el semestre 2017-2.

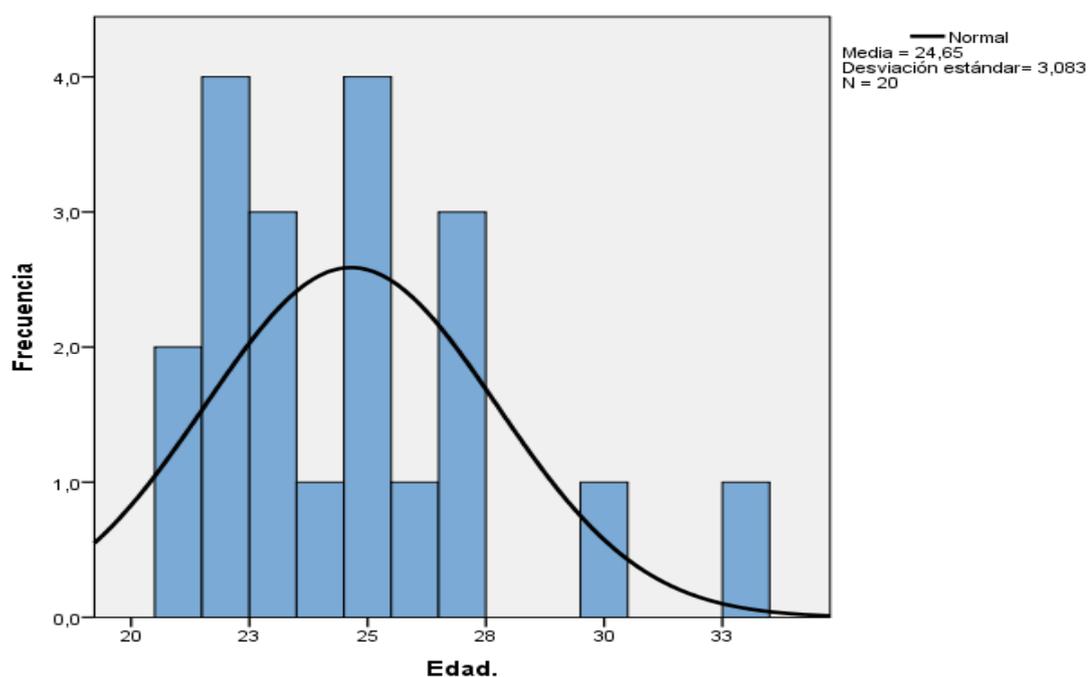


Tabla 2. Edades de la población. Elaboración propia (IBM SPSS, 2018).

La población de esta investigación está compuesta en su mayoría por jóvenes adultos de entre los veinte años y los 33 años, siendo la edad media 24 años. Esto nos da una idea de su nivel de preparación para el mundo laboral, y que tanta preparación pueden haber tenido para enfrentarse al estrés a la hora de desempeñar sus labores como profesionales en práctica.

Es muy frecuente que estos estudiantes que rondan los 24 años de esas estén en la etapa final de su formación profesional, pero que sin embargo no tengan experiencia real en el mundo laboral, especialmente en su propio campo de estudio. Este factor debe ser un tenido en cuenta a la hora de analizar los datos, puesto que al enfrentarse a una situación desconocida como lo sería su primer semestre de práctica, los niveles de estrés pueden estar elevados ya que se encuentran en el momento en que contrastan sus expectativas frente al trabajo con la realidad de su labor.

Otro factor sociodemográfico de interés es el de género. Para efectos de privacidad y respeto por la identidad de género, en el cuestionario que se entregó a los participantes, en la casilla de género se dio la opción de marcar “Hombre”, “Mujer”, y “Prefiero no decirlo”, aunque esta última opción no fue utilizada en ninguno de los casos.

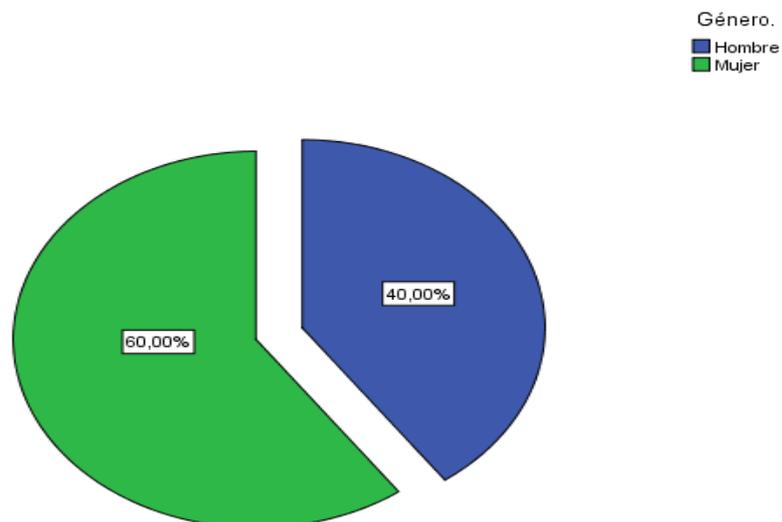


Tabla 3. Género de la población. Elaboración propia (IBM SPSS, 2018).

De este aspecto se resalta las proporciones en que se reparte el género dentro de la plaza o puesto de practicante como gestor de clima organizacional, pues se puede evidenciar una tendencia marcada frente al género de los participantes, siendo más las mujeres que los hombres.

Tal vez existan diferentes variables que puedan explicar dicha tendencia en referencia al género de los practicantes, o características que “tradicionalmente” se le han atribuido a la mujer frente al manejo de las emociones y la empatía, habilidades necesarias en el cargo. Aunque aventurarnos a proponer tales ideas se escapa del dominio de los datos obtenidos.

La siguiente variable es la carrera universitaria que estas personas estaban cursando al momento de sus prácticas académicas con la Universidad de Antioquia.

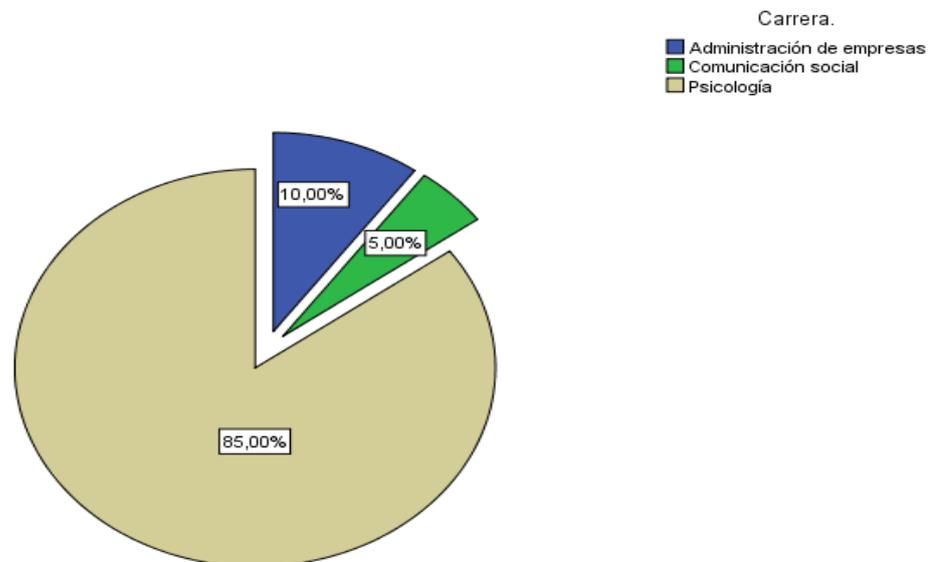


Tabla 4. Carreras de los practicantes. Elaboración propia (IBM SPSS, 2018).

Esta variable está delimitada por el perfil académico requerido para el rol de gestor de clima organizacional, pues requiere de carreras más afines a las ciencias humanas y al estudio del manejo de los recursos humanos, lo cual también podría tener una influencia en los resultados de las pruebas aplicadas pues estas carreras requieren de un cierto desarrollo emocional y un acercamiento más humano a la experiencia laboral. Se puede constatar una predominancia de la carrera de psicología, seguida de administración de empresas y comunicación social.

Y por último tenemos la variable “semestre” que hace referencia al nivel de práctica que la persona lleva en la institución bajo el cargo de gestor de clima organizacional, es decir, cuantos semestres lleva desempeñándose en esa plaza de practicante en particular.

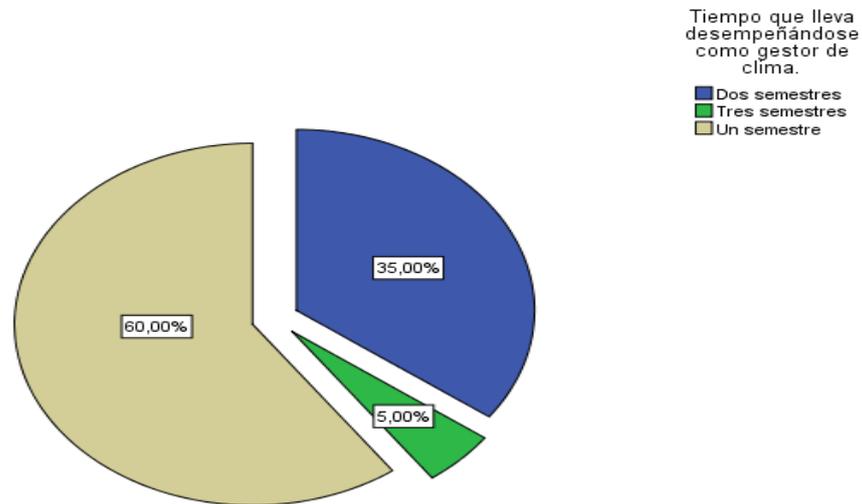


Tabla 5. Tiempo que llevan desempeñándose. Elaboración propia

(IBM SPSS, 2018).

Esta variable del tiempo o semestres en el cargo es muy importante tenerla en cuenta por las características de la población, pues las prácticas académicas en muchos casos son la puerta de entrada al mundo laboral y es la primera responsabilidad laboral que se adquiere como profesional en formación. A medida que el practicante avanza en su semestre, las expectativas de este frente a la realidad laboral pueden contrastarse, retarse o cambiar, por lo que es una oportunidad perfecta para empezar a realizar hipótesis frente a la influencia del tiempo o recorrido laboral de una persona y el estrés que éste enfrenta.

Variables centrales

Las variables de mayor importancia en esta investigación son la del apoyo del jefe y el estrés. Para analizar éstas, primero se realiza la sumatoria de las respuestas del cuestionario para ver las tendencias de la población.

Preguntas	Respuestas			
	Siempre	Casi siempre	A veces	Nunca
1. Cuando cometo un error, encuentro apoyo y ayuda en mi jefe.	80%	20%	0%	0%
2. Mi jefe se interesa por la forma como realizo el trabajo y los resultados que alcanzo.	70%	25%	5%	0%
3. Mi jefe hace reconocimientos cuando el trabajo es realizado de manera sobresaliente y retroalimenta a los integrantes del equipo cuando se deben ajustar procesos y métodos de trabajo.	65%	25%	5%	5%
4. Mi jefe respeta y valora las ideas que aportan los integrantes del equipo.	85%	10%	5%	0%
5. Mi jefe me impulsa a crecer y educarme.	65%	20%	10%	5%
6. Mi jefe me alienta a participar en programas de capacitación y desarrollo.	50%	30%	10%	10%

Tabla 6. Tabla de frecuencias de los reactivos de apoyo del jefe. Elaboración

propia (IBM SPSS, 2018).

De acuerdo a la Tabla 6, algunos de los reactivos de las dimensiones del apoyo del jefe que más bajo puntúan son el “apoyo” y “posibilidad de participación”, paradójicamente, la mitad de los reactivos del “apoyo” obtuvieron los puntajes más altos junto al de “estímulo”. Esto podría indicar que en términos de liderazgo los practicantes perciben el apoyo del jefe de forma positiva, sin embargo, algunos sectores poblacionales pueden verse más beneficiado de otras estrategias de apoyo, o de sentir el apoyo en diferentes áreas de su vida laboral.

Los datos anteriores son puntuaciones en bruto, es decir que aún no están procesados ni se han contrastado a la luz de un sistema de baremación que de sentido a los resultados.

A continuación, se expondrá los resultados de la variable del apoyo del jefe para constatar las medidas de esta misma. Se reitera en la aclaración de que la prueba de la cual hacen parte los reactivos que miden apoyo del jefe aún no está finalizada, pero cuenta con validación de pares académicos y se encuentra en fase de construcción de una baremación de acuerdo al contexto, por lo cual no se contará con un baremo particular.

Por lo tanto, se usará una escala percentil con los datos obtenidos, siendo calificada de la siguiente forma: (0-20) apoyo bajo, (21-40) apoyo medio-bajo, (41-60) apoyo medio, (61-80) apoyo medio-alto, (81-100) apoyo alto.

		Apoyo del jefe			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Medio-bajo	1	4,3	5,0	5,0
	Medio-alto	3	13,0	15,0	20,0
	Alto	16	69,6	80,0	100,0
	Total	20	87,0	100,0	
Perdidos	Sistema	3	13,0		
Total		23	100,0		

Tabla 7. Apoyo del jefe después de ser ponderado y pasado a percentiles.

Elaboración propia (IBM SPSS, 2018).

Yendo directamente al resultado de la variable en cuanto al nivel de apoyo del jefe que registra, se puede observar una predominancia categórica de “alto” en cuanto a la medición de dicha variable, abarcando esta misma categoría el 80% de las respuestas.

En promedio, el grupo sacó un percentil de 85,8%, lo cual significa que la media de percepción del apoyo del jefe de los practicantes suele ser alta o “positiva”, con una desviación estándar del 17,1, lo cual significaría que los puntajes “normales” dentro del grupo se encuentran entre los rangos 68.7% y 100%, es decir, entre apoyo medio-alto y alto.

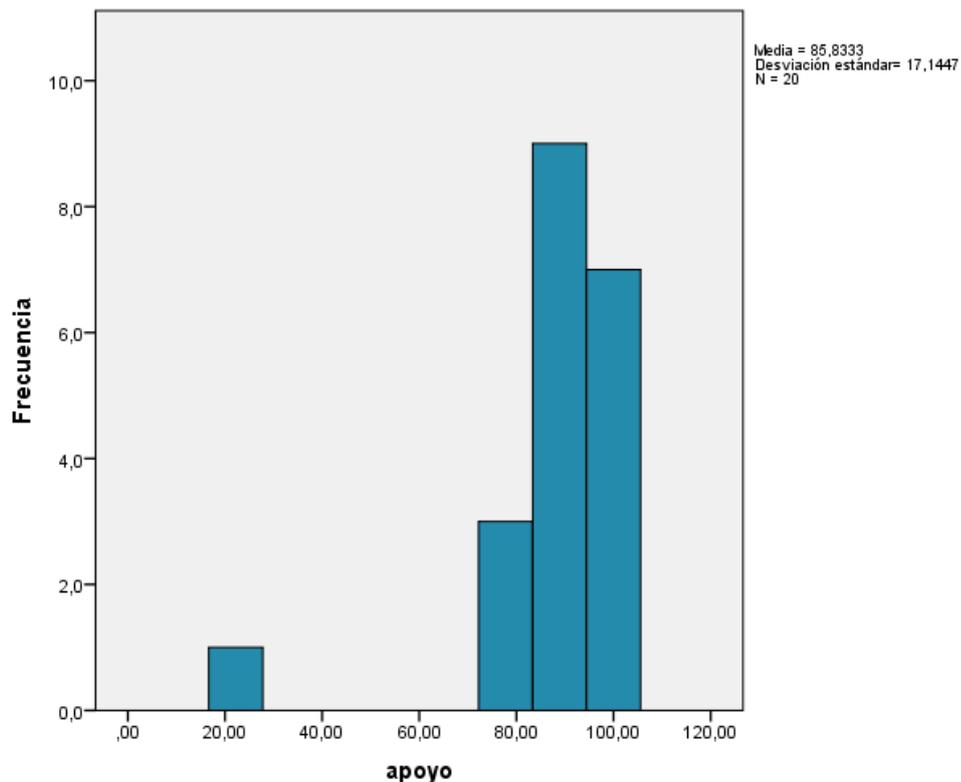


Tabla 8. Tabla de distribución del apoyo del jefe. Elaboración propia

(IBM SPSS, 2018).

Los datos anteriores expresan una situación muy positiva, aunque con oportunidad para la mejora en la forma en que se expresa el apoyo del jefe hacia los practicantes. Sin embargo, se encontraron un par de casos atípicos que causan gran interferencia en los resultados estadísticos, estas anomalías serán expuestas más adelante.

Ahora nos dispondremos a analizar las tendencias de respuesta de los reactivos que miden el estrés, para lo cual usaremos la tabla 9, la cual nos muestra las frecuencias de respuesta de la muestra.

Preguntas	Respuestas			
	Siempre	Casi siempre	A veces	Nunca
1. Dolores en el cuello y espalda o tensión muscular.	0%	5%	85%	10%
2. Problemas gastrointestinales, úlcera péptica, acidez, problemas digestivos o del colon.	10%	0%	40%	50%
3. Problemas respiratorios.	0%	5%	15%	80%
4. Dolor de cabeza.	0%	20%	65%	15%
5. Trastornos del sueño como somnolencia durante el día o desvelo en la noche.	5%	25%	40%	30%
6. Palpitaciones en el pecho o problemas cardíacos.	0%	0%	20%	80%
7. Cambios fuertes del apetito.	5%	15%	30%	50%
8. Problemas relacionados con la función de los órganos genitales (impotencia, frigidez).	5%	0%	5%	90%
9. Dificultad en las relaciones familiares.	0%	5%	45%	50%
10. Dificultad para permanecer quieto o dificultad para iniciar actividades.	0%	25%	55%	20%
11. Dificultad en las relaciones con otras personas.	0%	5%	30%	65%
12. Sensación de aislamiento y desinterés.	0%	15%	50%	35%
13. Sentimiento de sobrecarga en la práctica.	5%	5%	55%	35%

14. Dificultad para concentrarse, olvidos frecuentes.	5%	10%	75%	10%
15. Aumento en el número de accidentes de trabajo.	0%	0%	5%	95%
16. Sentimiento de frustración, de no haber hecho lo que se quería en la vida.	5%	5%	50%	40%
17. Cansancio, tedio o desgano.	10%	5%	80%	5%
18. Disminución del rendimiento en la práctica o poca creatividad.	5%	0%	55%	40%
19. Deseo de no asistir al trabajo.	5%	5%	45%	45%
20. Bajo compromiso o poco interés en lo que se hace.	5%	0%	30%	65%
21. Dificultad para tomar decisiones.	0%	5%	55%	40%
22. Deseo de cambiar de práctica.	0%	5%	45%	50%
23. Sentimiento de soledad y miedo.	5%	0%	25%	70%
24. Sentimiento de irritabilidad, actitudes y pensamientos negativos.	5%	10%	65%	20%
25. Sentimiento de angustia, preocupación o tristeza.	5%	15%	65%	15%
26. Consumo de drogas para aliviar la tensión o los nervios.	0%	0%	5%	95%
27. Sentimientos de que “no vale nada”, o “no sirve para nada”.	0%	5%	30%	65%
28. Consumo de bebidas alcohólicas, café o cigarrillos.	10%	20%	25%	45%
29. Sentimiento de que está perdiendo la razón.	5%	0%	10%	85%
30. Comportamientos rígidos, obstinación o terquedad.	0%	5%	15%	80%
31. Sensación de no poder manejar los problemas de la vida.	5%	10%	25%	60%

Tabla 9. Tabla de frecuencias de los reactivos de estrés. Elaboración propia

(IBM SPSS, 2018).

La importancia de revisar estos reactivos uno por uno es que permite identificar fenómenos cuya frecuencia de aparición es alta. De la tabla 9 podemos identificar una serie de síntomas o manifestaciones del estrés que se están presentando en la muestra y que son estadísticamente significativas, estas son:

- Dificultad para permanecer quieto.
- Trastornos del sueño.
- Dolor de cabeza.
- Dolores de cuello y espalda.

Estos fenómenos identificados en los reactivos se verán reflejados en los puntajes globales de estrés de la muestra. Los datos se transforman a percentiles de acuerdo a las instrucciones del manual de aplicación de la prueba del ministerio, y se utiliza el baremo para profesionales, el cual determina qué, de 0 a 7,8% el nivel de síntomas de estrés es “muy bajo”, de 7,9% a 12,6 el nivel es “bajo”, de 12,7 a 17,7% el nivel es “medio”, de 17,8% a 25% el nivel de síntomas de estrés es alto, y de 25,1% a 100% el nivel es “muy alto”. Así tenemos que:

		Estrés			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	1	4,3	5,0	5,0
	Medio	4	17,4	20,0	25,0
	Alto	4	17,4	20,0	45,0
	Muy alto	11	47,8	55,0	100,0
	Total	20	87,0	100,0	
Perdidos	Sistema	3	13,0		
	Total	23	100,0		

Tabla 10. Medidas de estrés con baremación. Elaboración propia (IBM SPSS,

2018).

La primera impresión que dejan los datos al utilizarse una baremación para profesionales colombianos, es que hay una tendencia o predominancia de la categoría “muy alto”, lo que significa que el nivel de síntomas de estrés es considerado como muy elevado de acuerdo a la prueba y a su sistema de puntuación.

Frente a la categoría “muy alto” el manual de la prueba del Ministerio de la protección social nos dice que:

“la cantidad de síntomas y su frecuencia de presentación es indicativa de una respuesta de estrés severa y perjudicial para la salud. Los síntomas más críticos y frecuentes requieren intervención inmediata en el marco de un sistema de vigilancia epidemiológica. Así mismo, es imperativo identificar los factores de riesgo psicosocial intra y extralaboral que pudieran tener alguna relación con los efectos identificados”.

En promedio, las muestras de individuos sacaron un percentil de 26%, con 10,4 de desviación estándar, es decir que los rangos considerados “normales” dentro del mismo grupo se encuentran entre los rangos 15.6% y 36.4%, lo cual la prueba interpreta como niveles de estrés medio, alto y muy alto.

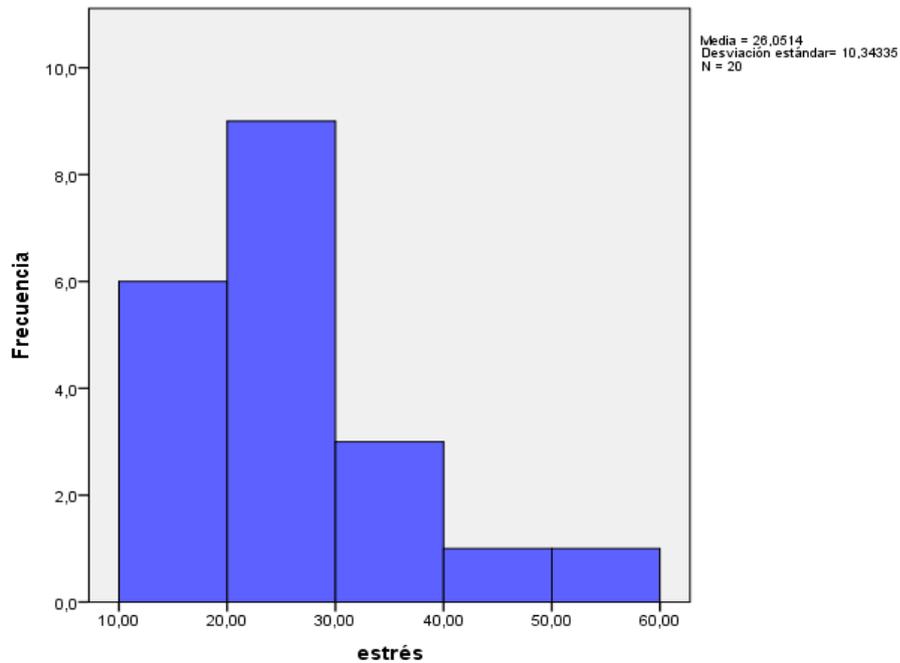


Tabla 11. Tabla de distribución del estrés. Elaboración propia (IBM SPSS, 2018).

Podemos plantear dos explicaciones o hipótesis a los resultados de la medición de la variable estrés que arrojan niveles “muy altos” en el grupo investigado. La primera hipótesis se planteó al presentarse las variables sociodemográficas, y es que, al ser el primer nivel de práctica de la mayoría de la población en este puesto, es de esperarse cierto nivel de estrés mientras se da el proceso de adaptación al nuevo ambiente de trabajo.

La segunda hipótesis plantea un nivel de sensibilidad muy alto de la prueba frente a las manifestaciones de estrés, lo que implicaría llevar a corregir los baremos de la prueba. Esta explicación se ha rumorado en el medio de la psicología organizacional, sin embargo, aún no se ha realizado una investigación que soporte dicho planteamiento, por lo que la respuesta al por qué las medidas de estrés son tan aparentemente elevadas en el grupo, tendrá que esperar.

Medidas de correlación entre el apoyo del jefe y el estrés

Uno de los puntos centrales de esta investigación es conocer la forma en que se relaciona la variable del estrés con la del apoyo del jefe en un grupo de practicantes de la Universidad de Antioquia que cumplían el rol de gestores de clima organizacional al interior de las facultades de ésta.

La forma en que ambas variables se correlacionen determinará el tipo de influencia que una tiene sobre la otra, es decir, el tipo de consecuencia que existe sobre una primera variable al haber cambios en la medida en una segunda variable.

Para ello se utilizaron todos los datos procesados de los resultados de ambas pruebas por individuo, y se cotejaron todas para realizar un diagrama de dispersión.

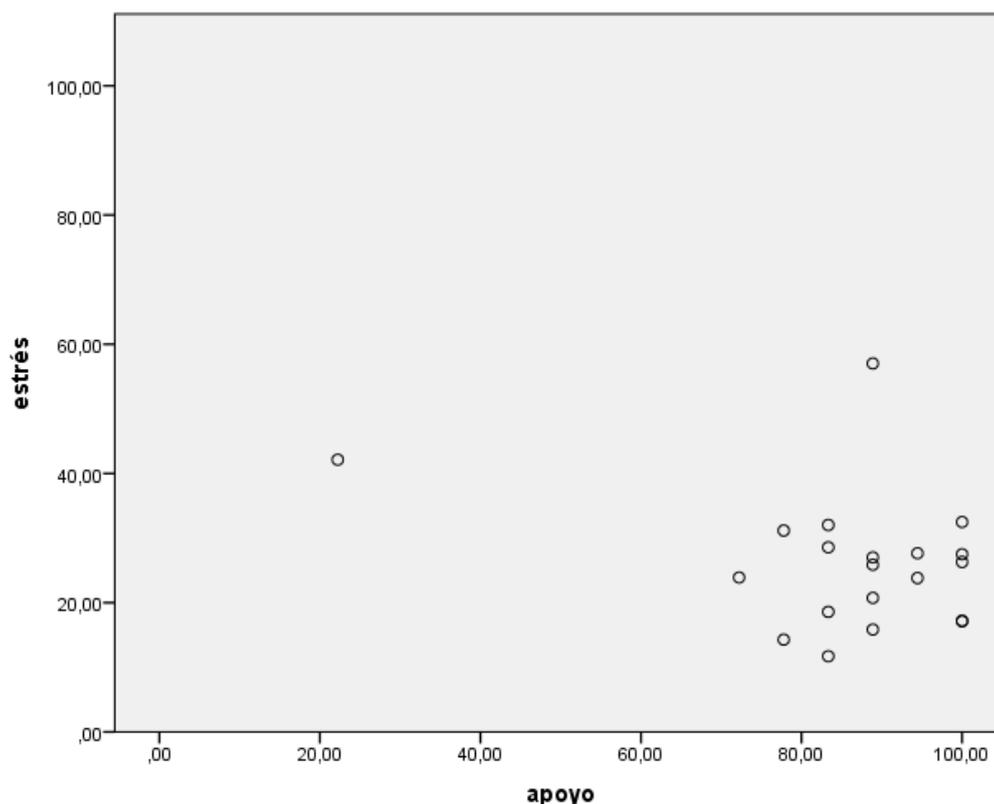


Tabla 12. Gráfico de dispersión de apoyo y estrés. Elaboración propia (IBM

SPSS, 2018).

La Tabla 13 muestra de manera gráfica la correlación de los datos obtenidos de la medición del apoyo del jefe y el estrés. Se pueden evidenciar dos particularidades al interpretar la gráfica, la primera es que los datos tienden a agruparse, pero no siguen un patrón específico o aparente. Lo segundo que se puede observar es la presencia de dos datos anómalos, completamente alejados del conglomerado de datos formado. Estas anomalías estadísticas se deben tener en cuenta pues pueden causar interferencia en el procesamiento de los datos y en el momento de comprobar las hipótesis planteadas.

A continuación, se calcula el coeficiente de Pearson o “r”, el cual es una prueba estadística que permite analizar la relación entre dos variables medidas en un nivel por intervalos o de razón, donde este coeficiente mide el grado de asociación lineal entre dos variables.

El coeficiente r de Pearson se estima de acuerdo a la siguiente fórmula:

$$r = \frac{\sum (x - \bar{x})(y - \bar{y})}{\sqrt{\sum (x - \bar{x})^2 \sum (y - \bar{y})^2}}$$

El coeficiente r puede variar de -1 a 1, y de acuerdo a algunos criterios de interpretación se tiene que:

- -1,00 = Correlación negativa perfecta
- -0,90 = Correlación negativa muy fuerte
- -0,75 = Correlación negativa considerable
- -0,50 = Correlación negativa media
- -0,10 = Correlación negativa débil
- 0,00 = No existe correlación lineal alguna entre las variables

- 0,10 = Correlación positiva débil
- 0,50 = Correlación positiva media
- 0,75 = Correlación positiva considerable
- 0,90 = Correlación positiva muy fuerte
- 1,00 = Correlación positiva perfecta

		apoyo	estrés
apoyo	Correlación Pearson	1	-,297
	Sig. (bilateral)		,204
	N	20	20
estrés	Correlación de Pearson	-,297	1
	Sig. (bilateral)	,204	
	N	20	20

Tabla 13. Coeficiente de Pearson. Elaboración propia (IBM SPSS, 2018).

En este caso el coeficiente de Pearson es $r = -0,296609892$, lo cual apunta a una correlación de tipo negativa, es decir que cuando una variable aumenta, la otra disminuye y viceversa. Sin embargo, esta correlación es catalogada como débil, pues no tiene la influencia suficiente como para tener relevancia estadística.

Cuando el coeficiente r de Pearson se eleva al cuadrado, el resultado indica el porcentaje de la variación de una variable debido a la variación de la otra y viceversa. Es decir, el coeficiente de determinación, r al cuadrado o r^2 , es la proporción de la variación en una variable explicada por otra, este coeficiente al cuadrado puede tomar un valor entre cero y uno.

En este caso el coeficiente de determinación es $r^2 = 0,087977428$, esto quiere decir que los datos de estrés y apoyo al contrastarse, se alejan un poco de la línea de regresión, lo cual concuerda con los vistos en el coeficiente de Pearson, el cual revela una correlación negativa de carácter débil entre variables.

Si el coeficiente de determinación fuera más alto, los datos estarían más agrupados alrededor de la línea de regresión y por ende el coeficiente de Pearson sería más elevado, significando una correlación más fuerte.

Los datos anteriores sobre los coeficientes adquieren sentido al analizar la siguiente gráfica:

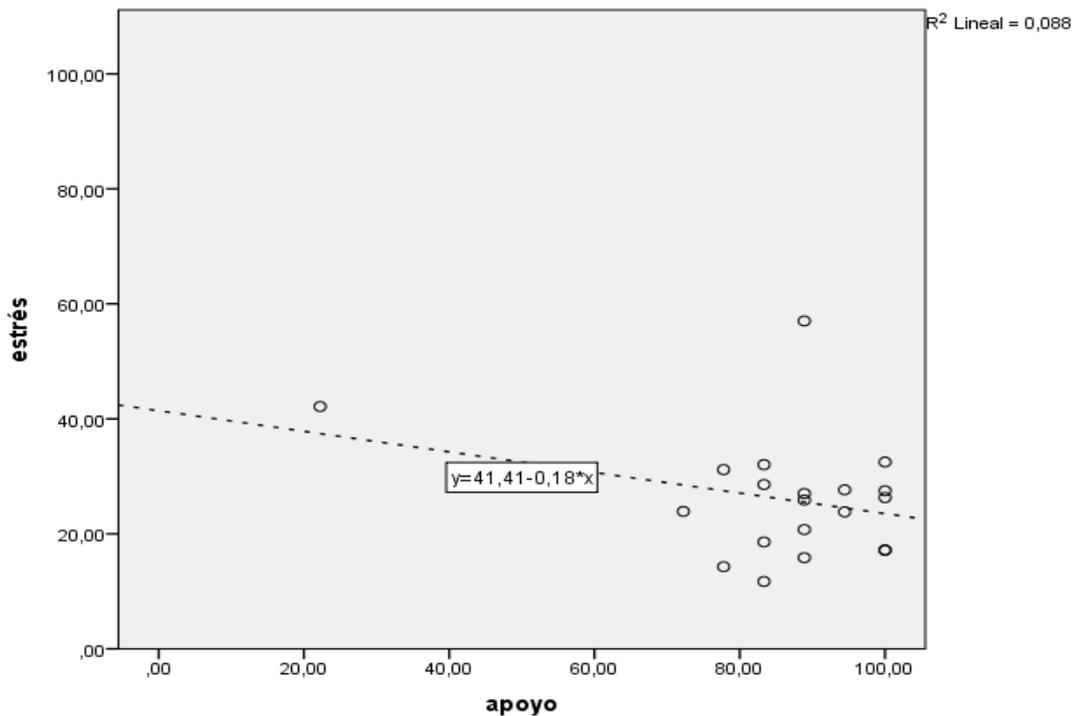


Tabla 14. Gráfico de dispersión con línea de regresión. Elaboración propia

(IBM SPSS, 2018).

La línea que atraviesa el gráfico de la Tabla 14 es la línea de regresión, y es la que ayuda a determinar gráficamente el tipo de correlación y su fuerza. En esta gráfica se puede observar que los datos están relativamente alejados de la línea de regresión, lo que se manifiesta en el coeficiente de correlación de Pearson bajo.

Sin embargo, la agrupación de datos que se ve en la tabla puede indicar una tendencia o influencia de otra variable que complemente el modelo explicativo de la correlación que se plantea en la hipótesis, por lo cual se recomienda estudiar la razón de dicho agrupamiento.

Datos Atípicos

Durante el análisis estadístico se logró evidenciar la presencia de datos atípicos que interfieren con la lectura de la información. Estos valores anómalos se evidencian en la gráfica de las tablas 13 y 14.

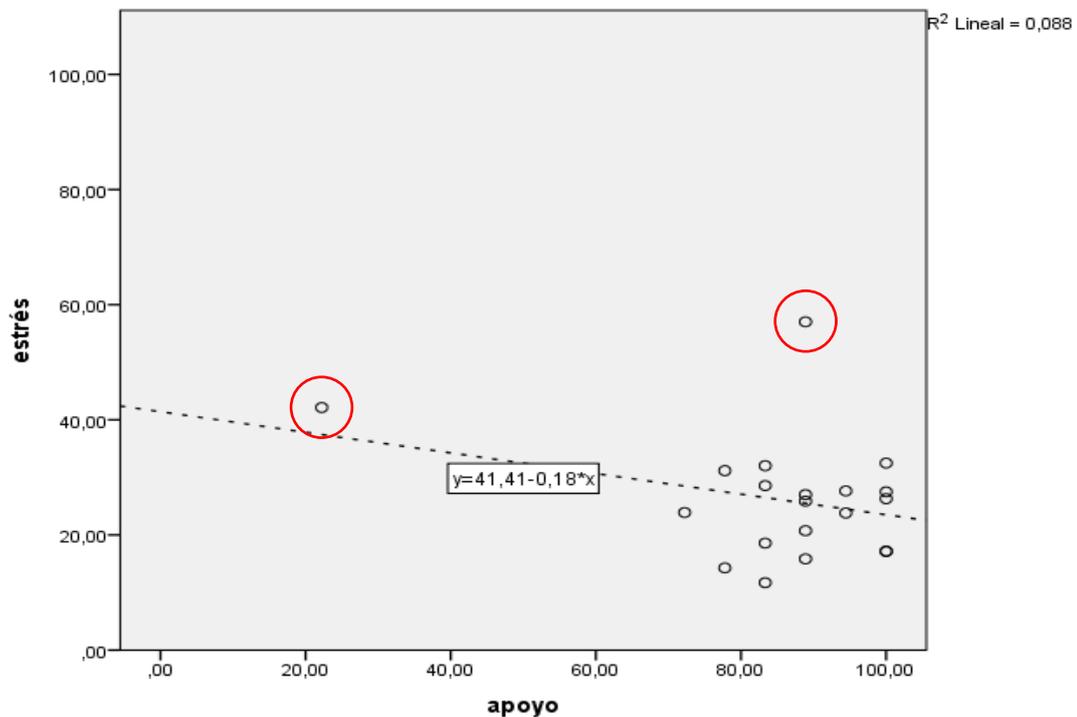


Tabla 15. Gráfico con datos atípicos. Elaboración propia (IBM SPSS, 2018).

Aquellos valores que se encuentran dentro de los círculos rojos de la tabla 16 se denominan datos atípicos u outliers, pues se encuentran numéricamente distantes del resto de los datos.

De los dos valores atípicos, uno corresponde a la variable del apoyo del jefe, mientras que el otro corresponde a la variable de estrés. Por lo tanto, ambas variables deben ser revisadas por separado para determinar si se deben eliminar o no del análisis estadístico correlacional.

Mediante un diagrama de caja de gato se pueden distinguir todos aquellos valores que se desvíen significativamente de las agrupaciones de datos. A esos datos que se encuentren por fuera de los límites superiores e inferiores en el diagrama de caja de bigote de gato se les tratará como datos atípicos y serán sometidos al criterio de Chauvenet para determinar su posible eliminación.

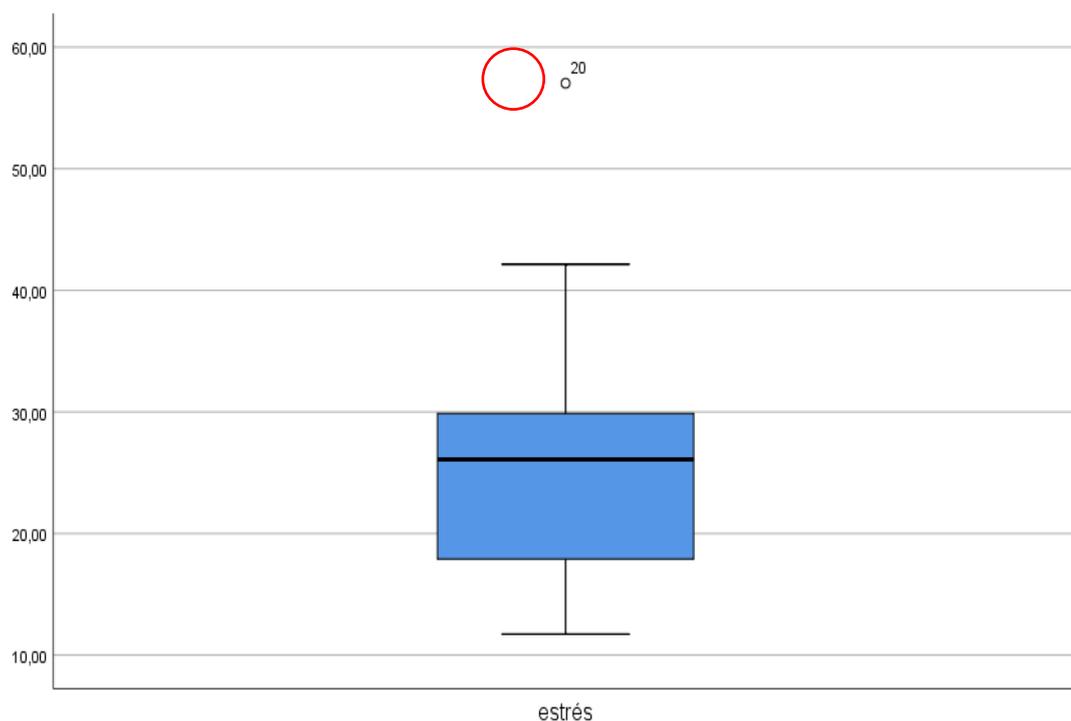


Tabla 16. Gráfico de caja de bigote de gato estrés. Elaboración propia (IBM SPSS, 2018).

En la tabla 15, correspondiente a la variable de estrés, se puede evidenciar que existe un valor atípico correspondiente al caso #20, el cual tiene un valor de 57,03 que se aleja de los límites.

Para determinar si un outlier se puede eliminar, se aplica el criterio de Chauvenet, el cual dice que, si un dato está dos desviaciones estándar por encima de la media, este primero tiene muchas probabilidades de ser un dato “falso” o de ser un dato que no aporta significativamente a los resultados, sino que por el contrario los distorsiona. Este criterio se puede implementar de la siguiente forma.

Primero se aplica la fórmula:

$$r = \bar{X} \pm K(n) * Ds$$

- Donde r representa el resultado de la formula. Se esperan dos resultados, uno para el rango inferior, y otro para el rango superior, aquellos valores por fuera de este rango serán los eliminados.
- La fórmula se aplica dos veces, en la primera se usa el símbolo de suma, y en la segunda el símbolo de resta para determinar tanto el límite superior, como el inferior.
- \bar{X} representa la media de los datos usados.
- K representa una constante que depende del número de casos y la desviación máxima aceptable con un nivel de confianza del 97%, en este caso tendrá el valor de 2,09.
- N hace referencia al número de casos.
- Ds representa la desviación estándar.

Para el caso del estrés el límite superior es de 47,67 y el límite inferior es de 4,43. Al comparar los límites con el valor atípico se observa que éste se encuentra por fuera de los límites establecidos por el criterio de Chauvenet, lo cual indica que el outlier de la variable estrés correspondiente a 57.03 puede ser eliminado del conjunto de valores, descartando así los datos correspondientes a este caso.

De igual forma se procede con la variable del Apoyo del jefe, primero arrojando una gráfica de caja de gato para observar aquellos valores que se encuentran distantes de los valores típicos.

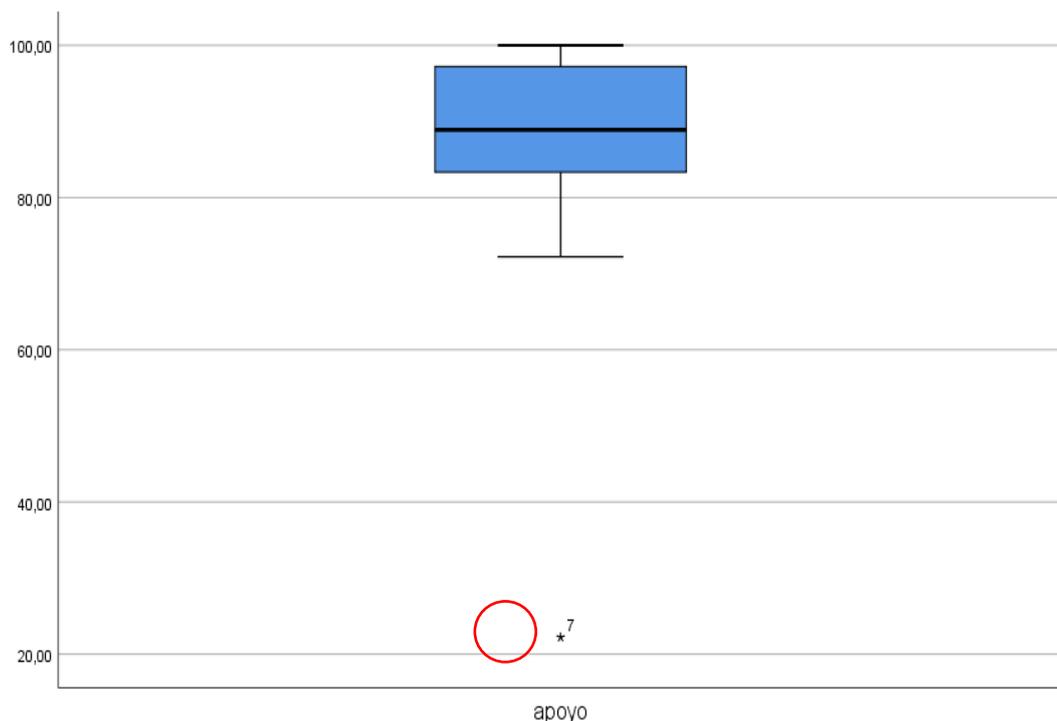


Tabla 17. Gráfico de caja de gato apoyo. Elaboración propia (IBM SPSS, 2018).

En el caso de la variable Apoyo del jefe, el dato outlier tiene el valor 22,22 y corresponde al caso #7. Este valor se encuentra varias desviaciones estándar por fuera de la media.

Se procede a aplicar la formula anteriormente mencionada para el criterio de Chauvenet y se encuentra que el límite superior es de 121,67 y el límite inferior es de 49,99. Al comparar el valor del dato con los límites mencionados, se encuentra que dicho valor se encuentra por fuera de este rango, lo cual justifica su eliminación del grupo de valores y los datos del caso correspondiente.

Una vez eliminados ambos casos cuyos valores atípicos distorsionaban los análisis estadísticos, se procede a calcular de nuevo la media y la desviación estándar, y se aplica de nuevo el criterio de Chauvenet para ver si existen más datos atípicos. En este caso ninguna de las variables volvió a presentar valores outliers, por lo cual se procede con los análisis.

Antes de aplicar el criterio de Chauvenet

	Media	Desv. Desviación	N
apoyo	85,8333	17,14470	20
estrés	26,0514	10,34335	20

Después de aplicar el criterio de Chauvenet

	Media	Desv. Desviación	N
apoyo	89,1975	8,82992	18
estrés	23,4368	6,37716	18

Tabla 18. Comparación Media y Ds antes y después de Chauvenet.

Elaboración propia (IBM SPSS, 2018).

La tabla anterior da cuenta de los cambios que se produjeron en los datos debido a la eliminación de los valores atípicos, particularmente en la desviación estándar la cual se reduce, indicando también una reducción en la dispersión de los datos.

Ahora se vuelve a calcular el coeficiente de Pearson para determinar el nivel de correlación entre variables.

		apoyo	estrés
apoyo	Correlación de Pearson	1	,092
	Sig. (bilateral)		,718
	N	18	18
estrés	Correlación de Pearson	,092	1
	Sig. (bilateral)	,718	
	N	18	18

Tabla 19. Coeficiente de Pearson corregido. Elaboración propia (IBM SPSS, 2018).

Después de haber corregido los datos, al calcular el nuevo coeficiente de Pearson encontramos que este tiene un valor de 0,092 y que al contrastarlo con su valor anterior (-0,297) se puede observar una “inversión” en el tipo de correlación, es decir que pasó de ser negativa a positiva, sin embargo, también se observa una disminución en la fuerza de correlación al acercarse más a cero, y gráficamente sería de la forma:

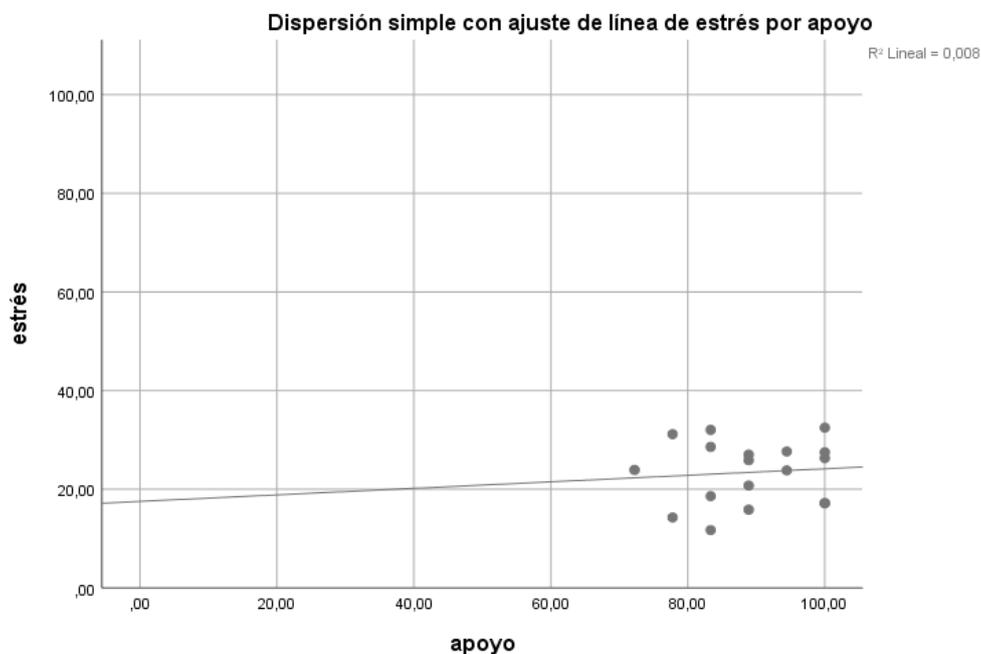


Tabla 20. Gráfico de dispersión corregido. Elaboración propia (IBM SPSS, 2018).

Teniendo en cuenta tanto el coeficiente de Pearson $r = 0,092$ y el coeficiente de determinación $r^2 = 0,008$, se puede clasificar la fuerza de la correlación como débil o inexistente, además de decir que los valores se encuentran distantes de la línea de regresión. Lo anterior se traduce en que la correlación entre ambas variables, estrés y apoyo del jefe, no se pudo evidenciar en esta investigación

¿Posible correlación?

Al contrastar las variables sociodemográficas con las variables centrales de estrés y apoyo del jefe, se encontraron algunas tendencias que podrían indicar una correlación entre dichas variables, por lo cual se decidió explorar a fondo esta posibilidad.

Durante este contraste la edad, el género, y la carrera no parecieron tener relación aparente con las variables estudiadas. Sin embargo, se notó un efecto “curioso” al contrastar la variable del semestre con el estrés y el apoyo del jefe, por lo cual se decide aplicar el coeficiente de Pearson en estas y realizar un gráfico de dispersión para entender mejor dicha relación.

		Correlaciones		
		Estrés	Apoyo del jefe	Semestre
Estrés	Correlación de Pearson	1	,092	-,396
	Sig. (bilateral)		,718	,103
	N	18	18	18
Apoyo del jefe	Correlación de Pearson	,092	1	-,449
	Sig. (bilateral)	,718		,062
	N	18	18	18
Semestre	Correlación de Pearson	-,396	-,449	1
	Sig. (bilateral)	,103	,062	
	N	18	18	18

Tabla 21. Correlación estrés, apoyo y semestre. Elaboración propia (IBM

SPSS, 2018).

De acuerdo a la tabla anterior, el coeficiente de Pearson entre el estrés y el semestre es de -0,396, lo que indicaría una fuerza de correlación entre débil y media de tipo negativa. Lo anterior sugiere que hay una aparente correlación entre ambas variables, es decir que estas se pueden estar influenciando entre sí de alguna forma.

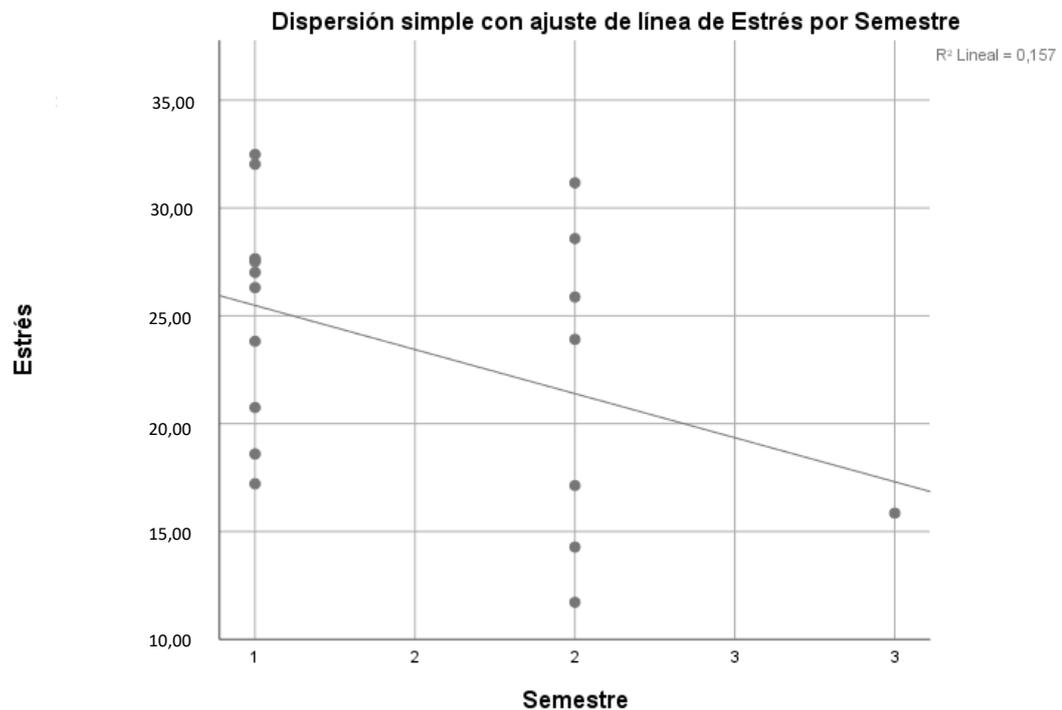


Tabla 22. Dispersión estrés semestre. Elaboración propia (IBM SPSS, 2018).

A pesar que r^2 es igual a 0,157 indicando que los datos no se agrupan en su mayoría alrededor de la línea de regresión, lo anterior aparentemente indicaría una reducción en el estrés a medida que se avanza en la práctica a través del tiempo (semestres), las razones de este fenómeno que se presenta escapan a la comprensión de la investigación pues los datos recabados por el estudio son insuficientes para responder esta incógnita.

El mismo fenómeno se observó en el gráfico de dispersión del apoyo del jefe y estrés.

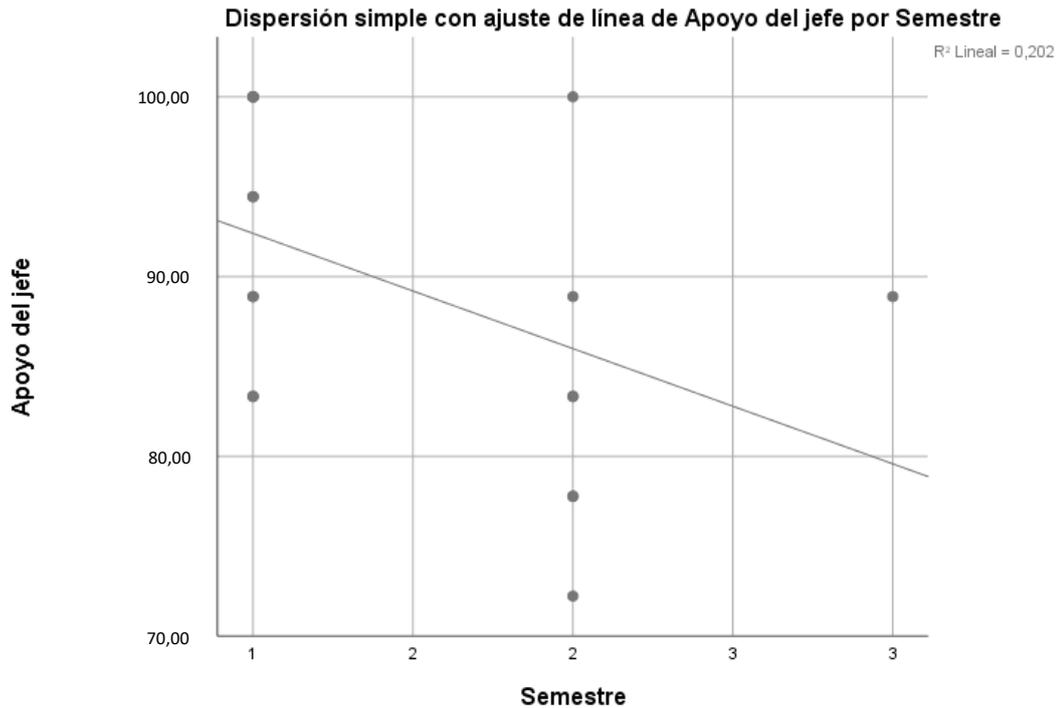


Tabla 23. Dispersión apoyo semestre. Elaboración propia (IBM SPSS, 2018).

Para sorpresa del investigador, la correlación entre el apoyo del jefe y el nivel de práctica o semestre arrojó un coeficiente de Pearson de -0,449 y una r^2 de 0,202, lo cual indicaría una correlación entre ambas variables de tipo negativa con una fuerza muy cercana a la categoría “fuerza de correlación media”.

En comparación con su correlación con el estrés, parece ser que la variable “semestre” influencia de forma más “fuerte” a la variable “apoyo del jefe” pues su coeficiente se encuentra más cercano a -1 de lo que lo está el coeficiente de correlación del semestre y el estrés. Además, sus datos se encuentran ligeramente mejor agrupados alrededor de la línea de regresión de lo que lo están los datos de la correlación estrés-semestre.

Recordando que la población no estaba repartida equitativamente entre los niveles de semestre, y que la muestra no permite arrojar suficientes datos para considerar la gráfica 22 y 23 relevante a nivel estadístico, al observar la tabla se puede ver una disminución tanto del estrés como del apoyo experimentado en los practicantes a medida que suben de nivel o de semestre en la práctica.

Conclusiones y apreciaciones

El primer objetivo de la investigación, el cual era dar de las medidas de estrés y apoyo del jefe, se cumplió satisfactoriamente, arrojando como resultados un nivel de apoyo del jefe alto, siendo la media de esta variable 89,19 con una desviación estándar de 8,82. Cabe recordar que la prueba aún se encuentra en fase de desarrollo y que esta medición no cuenta aún con un referente para su baremación.

La investigación también arrojó un nivel de estrés alto para la población, siendo la media de ésta 23,43 con una desviación estándar de 6,38, aunque se plantea la hipótesis de que el nivel de estrés obtenido puede estar alterado por la sensibilidad de la prueba misma. Cabe recordar que la prueba juzga como puntaje alto a partir de un resultado de 17,8 en una escala de 100.

Una vez obtenidos los datos de estrés y apoyo, se comprueba la existencia de valores atípicos a los cuales se les aplica el criterio de Chauvenet para su eliminación y se procede a comprobar su coeficiente de correlación, el cual no fue el esperado para la hipótesis planteada.

Antes de aplicar el criterio para eliminar los outliers, se observa una correlación entre la variable de estrés y apoyo de carácter negativo como se planteaba en la hipótesis, con un coeficiente de Pearson de -0,2967 y un coeficiente de regresión lineal de 0,088. Los valores mencionados indican que la fuerza de correlación es muy débil y que los datos no están suficientemente agrupados como para indicar una influencia entre variables, de esta forma los resultados pierden relevancia estadística y no revelan la presencia de una correlación entre variables en esta investigación.

Después de aplicado el criterio para la eliminación de valores atípicos, se nota un cambio entre la correlación de las variables estrés y apoyo. El coeficiente de Pearson corregido es de 0,092 con un coeficiente de regresión lineal de 0,008.

Los nuevos resultados indican que la fuerza de correlación tiende a ser inexistente, además de haberse invertido el tipo de correlación, y los datos no se encuentran agrupados de forma en que se evidencie una tendencia en estos.

Lo anterior no representa un fracaso para la investigación, pues se logró conocer el tipo de correlación existente entre ambas variables en esta muestra a pesar de no ser la esperada para la hipótesis planteada. Esto puede sugerir que existen otras variables intervinientes entre el estrés y el apoyo del jefe que aún se pueden desconocer en esta población.

Además de la correlación entre variables (apoyo del jefe y estrés), también se realizó una correlación entre las variables centrales estudiadas y las variables sociodemográficas para indagar si existía algún patrón entre éstas.

En este análisis se encontró que no existía correlación entre el apoyo del jefe y el estrés, y las variables de edad, género y carrera. Sin embargo, se encontró una correlación con una fuerza que tiende a la categoría de “media” entre las variables centrales y el semestre o nivel de práctica en el que se encontraban los sujetos de la muestra.

De acuerdo a los resultados de la correlación entre el semestre, y el apoyo del jefe y el estrés, se encontró que éstos últimos tienden a disminuir a medida que se avanza en los semestres de práctica.

El coeficiente de Pearson entre el semestre y el estrés fue de -0,396 con un coeficiente de regresión lineal de 0,157, mientras que entre el semestre y el apoyo del jefe el coeficiente de Pearson es de -0,449 con un coeficiente de regresión lineal de 0,202.

Los resultados anteriormente mencionados plantean la posibilidad de una investigación que pueda dar explicación a los fenómenos que dieron lugar a estas correlaciones mencionadas.

Es posible que el nivel o semestre de práctica tenga influencia sobre el estrés y el apoyo del jefe percibidos por el practicante. Tal vez los datos indiquen que se debe trabajar o intervenir más sobre el proceso de inducción y adaptación de los practicantes nuevos que llegan al puesto.

Se abren otras interrogantes que pueden ser susceptibles de investigación, ¿Cómo influye el nivel de experiencia laboral del área específica de desempeño en el estrés y/o el apoyo del jefe? ¿Cómo influye el momento del ciclo de vida laboral en la experimentación de estas variables?

Desafortunadamente los datos obtenidos no son suficientes para plantear un modelo de intervención frente a las variables estudiadas, sin embargo, al realizarse la investigación se pudo revelar la necesidad de un estudio de carácter más longitudinal para conocer la forma en que el estrés y el apoyo del jefe interactúan entre sí y con otras variables, y cómo se transforma en el tiempo dicha interacción, lo cual podría conducir al planteamiento de un modelo de intervención de ambas variables.

Continuando con los hallazgos, algunos de los reactivos de las dimensiones del apoyo del jefe que más bajo puntuaron fueron el “apoyo” y “posibilidad de participación”, paradójicamente, la mitad de los reactivos del “apoyo” obtuvieron los puntajes más altos junto al de “estímulo”. Esto podría indicar que en términos de liderazgo los practicantes perciben el apoyo del jefe de forma positiva, sin embargo, algunos sectores poblacionales pueden verse más beneficiado de otras estrategias de apoyo, o de sentir el apoyo en diferentes áreas de su vida laboral.

Otro punto a destacar es el de los síntomas o manifestaciones de estrés que se están presentando de forma frecuente en la población y que pueden llegar a acarrear problemas de salud a corto y/o a largo plazo, entre los que se mencionan:

- Dificultad para permanecer quieto.
- Trastornos del sueño.
- Dolor de cabeza.
- Dolores de cuello y espalda.

Se recomienda indagar sobre estos fenómenos en la población estudiada para descubrir sus causas, las cuales pueden ser intra o extra laborales, puesto que también se toca en este trabajo un tema de responsabilidad social empresarial, el cual debería tener por objetivo velar por el bienestar de los trabajadores en todas las esferas de lo humano.

Referencias

- Acosta, M., Guadalupe, M., Alvarado, C., Aranda, C. (2006). “*Factores psicosociales y salud mental en el trabajo*”. México: Universidad de Guadalajara.
- Campbell, J., Tetrick, L. (2011). “*Handbook of occupational health psychology*.”. 2 ed. Estados Unidos: American Psychological Association.
- Carl P. Maertz Jr., Rodger W. Griffeth, Nathanael S. Campbell and David G. Allen (2007). “*Los efectos del apoyo organizacional percibido y el apoyo percibido del supervisor en la rotación de empleados*” *Journal of Organizational Behavior*, Vol. 28, No. 8 (Nov), pp. 1059-1075.
- Decision Analyst, inc. STATS 2.0 {Recuperado el 13 de octubre del 2015} disponible en <http://www.decisionanalyst.com/Download.aspx>
- DECRETO NÚMERO 1477 Diario Oficial 47059 de Bogotá, Colombia, julio 23 de 2008
- Eisenberger, R., Stinglhamber, F., and Vandenberghe, C. (2002). “*Contribuciones percibidas del apoyo de los supervisores al apoyo organizacional percibido y la retención de los empleados*” *Journal of Applied Psychology*. Vol. 87, No. 3, 565–573.
- Eisenberger, Stinglhamber, Becker, Karagonlar, Neves, y Gonzalez-Morales. (2010). “*Leader Member Exchange and Affective Organizational Commitment: The Contribution of Supervisor’s Organizational Embodiment*”. *Journal of Applied Psychology*. Vol. 95, No. 6, 1085–1103.
- García y Fontela. (2013). “*Apoyo percibido del supervisor, capacidad política de los ingenieros y resultados*”. *Revista Europea de Dirección y Economía de la Empresa* 22, pág. 11–20.
- García, A. (2004). “*Consideraciones para el diagnóstico e intervención de la variable de clima organizacional: APOYO DEL JEFE*”. *Revista interamericana de psicología ocupacional*. Volumen 23, número 2. Pág. 90-93.
- Gentilin, M. (2017). “*Las tres dimensiones de la cultura organizacional: una propuesta teórico-metodológica*”. *Investigación Cualitativa en Ciencias Sociales*, Volumen 3.
- Hernandez, R., Collado, C. F., Lucio, M. P., Valencia, S., y Torres C. P. (2014). “*Metodología de la investigación*” 6. ed. México: McGraw Hill Education.
- IBM Corp. Released 2013. IBM SPSS Statistics for Windows, Version 22.0. Armonk, NY: IBM Corp. Disponible en <http://www-01.ibm.com/software/co/analytics/spss/>

- Littlewood, H.S. (2003). “*Meta-análisis del apoyo organizacional percibido y el compromiso organizacional en organizaciones mexicanas*”. Revista Interamericana de Psicología Ocupacional 22(2) 77-83.).
- Londoño, M. (2007). “*Diferencias en apoyo del jefe e imagen gerencial en muestras de Colombia, Costa Rica, Ecuador, Panamá, Perú y Venezuela*”. Revista interamericana de psicología ocupacional. Volumen 26, número 2. Pág 87-102.
- Mark A., Malcolm G. and Michael A. (2001). “*Satisfacción en el trabajo y trabajo en equipo El papel del apoyo del supervisor*” Journal of Organizational Behavior, Vol. 22, No. 5 (Aug), Pág 537-550.
- Organización mundial de la salud (OMS). (2005). “*Mental health policies and programmes in the workplace, by world health organization*”. Recuperado de http://www.who.int/occupational_health/topics/stressatwp/en/
- Organización mundial de la salud (OMS). (2007). “*stress at the work place*”. Recuperado de http://www.who.int/occupational_health/topics/stressatwp/en/
- Peiró, J. M. (2004). “*El sistema de trabajo y sus implicaciones para la prevención de los riesgos psicosociales en el trabajo*”. Universitas psychologica, 3(2), 179-186.
- Quevedo, M. (2007). “*Algunas precisiones sobre el concepto de clima organizacional*”. Revista interamericana de psicología ocupacional. Volumen 26, número 1. Pág 34-45.
- Real Academia Española. (2001). Disquisición. En Diccionario de la lengua española (22.a ed.). Recuperado de <http://www.rae.es/>
- RESOLUCIÓN 002646 Diario Oficial 47059 de Bogotá, Colombia, julio 23 de 2008.
- Rhoades y Eisenberger. (2002). “*Perceived Organizational Support: A Review of the Literature*”. Journal of Applied Psychology. Vol. 87, No. 4, 698–714.
- Rieznik, P (2001). “*Trabajo, una definición antropológica. Dossier: Trabajo, alienación y crisis en el mundo contemporáneo*”. Razón y Revolución nro. 7, verano de 2001, reedición electrónica pág. 6.
- Robbins, S., Judge, T. (2013). “*Comportamiento organizacional*”. 15. ed. México: Pearson, 2013. 676 páginas; ilustraciones. ISBN 9786073219808 (658.406/R632 2013) - (Btca Carlos G)
- Sampieri, R., Collado, C., Lucio, P., Valencia, S., Torres, C. (2014). “*Metodología de la investigación*.” 6. edición. México: McGraw Hill Education
- Sanchis, E. (2011). “*Trabajo y paro en la sociedad postindustrial*”. Tirant Lo Blanch, Valencia, ISBN 978-84-9004-105-5, pág. 17.

- Sanin, A. (2007). "Estudios de diferencias en apoyo del jefe e imagen gerencial asociadas al género, nivel educativo y nivel jerárquico". Revista interamericana de psicología ocupacional. Volumen 26, número 2. Pág 103-127.
- Sarah K. Soulen. (2003). "Compromiso organizacional, apoyo percibido del supervisor y desempeño: un estudio de campo". Master's Thesis, University of Tennessee.
- Schabracq, M.; Cooper, C.; Travers, C.; Maanen, D. (2001). "Occupational health psychology: the challenge of workplace stress.". 1. ed. Leicester: British Psychological Society.
- Shoss, Restubog, Eisenberger, y Zagenczyk. (2013). "Blaming the Organization for Abusive Supervision: The Roles of Perceived Organizational Support and Supervisor's Organizational Embodiment". Journal of Applied Psychology. Vol. 98, No. 1, 158–168.
- Sibel Gok, Isil Karatuna, Pınar Ozdemir Karaca. (2014). "El Papel del Apoyo percibido del supervisor e Identificación Organizacional en la Satisfacción en el Trabajo" Global Conference on Contemporary Issues in Education, GLOBE-EDU 2014, 12-14 July. Las Vegas, USA.
- Sugimura, H. y The´riault, G. (2010). "Impacto del apoyo del supervisor en la capacidad de trabajo en una empresa de tecnología de la información". Occupational Medicine.
- Toro, F. (1985). "Motivación para el trabajo: Conceptos, hechos y evidencias contemporáneas". Medellín: Universidad de California, Centro Latinoamericano.
- Toro, F. (1991). "Calidad de vida en el trabajo. Concepto, alcances e implicaciones". Revista interamericana de psicología ocupacional, Volumen 10, N.º 1, pág. 33.
- Toro, F. (1996). "Clima organizacional y productividad laboral". RAED: Revista Antioqueña de Economía y Desarrollo (Medellín) - Número 49, Enero-Abril, Pág. 67.
- Toro, F. (2005). "Liderazgo organizacional: Objeciones y quejas sobre el apoyo del jefe". Revista interamericana de psicología ocupacional. Volumen 24, número 1 y 2, pág. 46-59.
- Toro, F. (2010). "Clima organizacional: una aproximación a su dinámica en la empresa latinoamericana.". 2. ed. Medellín: Cincel.
- Toro, F. (2013). "Gestión del clima organizacional; intervención basada en la evidencia". CINCEL Centro de Investigación en Comportamiento Organizacional, enero.
- Toro, F. (2002). "Desempeño y Productividad". Medellín: Cincel.

Valencia, M. (2013). “*Apoyo del jefe*”, Gestión del clima organizacional; intervención basada en la evidencia. CINCEL Centro de Investigación en Comportamiento Organizacional, enero.

Villalobos, J. (1999). “*Estrés y trabajo*”. Instituto Mexicano del Seguro Social. México.

Zapata, A., Andujar, C., y Francisco, J. (1995). “*El nivel en que el empleado se involucra en el trabajo y su relación con la cohesión de grupo, el apoyo del supervisor, la autonomía, el control y el ambiente físico en una muestra de personas con impedimento*”. Revista Interamericana de Psicología Ocupacional. Volumen 14, Número 02, Octubre Pág. 129-142.

Apéndice

Reactivos de Apoyo del jefe de la encuesta medición del clima laboral

		Siempre	Casi Siempre	Casi nunca	Nunca
1	Cuando cometo un error, encuentro apoyo y ayuda en mi jefe				
2	Mi jefe se interesa por la forma como realizo el trabajo y los resultados que alcanzo.				
3	Mi jefe hace reconocimientos cuando el trabajo es realizado de manera sobresaliente y retroalimenta a los integrantes del equipo cuando se deben ajustar procesos y métodos de trabajo.				
4	Mi jefe respeta y valora las ideas que aportan los integrantes del equipo				
5	Mi jefe me impulsa a crecer y educarme				
6	Mi jefe me alienta a participar en programas de capacitación y desarrollo				

Cuestionario para la evaluación del estrés. Tercera versión.



Ministerio de la Protección Social
República de Colombia

Libertad y Orden



Pontificia Universidad
JAVERIANA
Bogotá

CUESTIONARIO PARA LA EVALUACIÓN DEL ESTRÉS – TERCERA VERSIÓN

Señale con una X la casilla que indique la frecuencia con que se le han presentado los siguientes malestares en los últimos tres meses.

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