



**División de
Estudios de Posgrado**

**UNIVERSIDAD JUÁREZ DEL ESTADO DE DURANGO
FACULTAD DE ECONOMÍA, CONTADURÍA Y ADMINISTRACIÓN
DIVISIÓN DE ESTUDIOS DE POSGRADO**

**"EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y EL ESTRÉS LABORAL, CASO
DE ESTUDIO: EN EL DEPARTAMENTO DE AFILIACIÓN Y
VIGENCIA DE LA SUBDELEGACIÓN DEL IMSS DURANGO"**

TESIS QUE PRESENTA:

L.A. ADOLFO ALEJANDRO VAZQUEZ SALAZAR

**PARA OBTENER EL GRADO DE:
MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA**

**DIRECTOR DE TESIS
DR. FRANCISCO MARTÍN VILLARREAL SOLÍS**

DURANGO, DGO. NOVIEMBRE 2023



UJED

Universidad Juárez
del Estado de Durango



DIVISIÓN DE ESTUDIOS DE POSGRADO

Validación de Trabajo Terminal

Trabajo de Tesis presentada por el **C. ADOLFO ALEJANDRO VÁZQUEZ SALAZAR**, para la obtención de grado de **MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA** titulado **"EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y EL ESTRÉS LABORAL, CASO DE ESTUDIO: EN EL DEPARTAMENTO DE AFILIACIÓN Y VIGENCIAS DE LA SUBDELEGACIÓN DEL IMSS"**

DIRECTOR DE TESIS: Dr. Francisco Martín Villarreal Solís

JURADO

PRESIDENTE: Dr. José Gerardo Ignacio Gómez Romero

VOCAL: Dr. Francisco Martín Villarreal Solís

SECRETARIO: Dra. María Brenda González Herrera

SUPLENTE: Dr. Mario Alberto García Meza

SUPLENTE: Dr. César Gurrola Ríos

Victoria de Durango, Dgo., a 30 de noviembre del 2023

ÍNDICE

CAPÍTULO I	1
INTRODUCCIÓN	1
Planteamiento del problema	1
Objetivo de investigación	5
Pregunta de investigación	5
Hipótesis	5
Justificación	6
CAPÍTULO II	11
MARCO TEÓRICO	11
Las organizaciones	11
El estrés	15
El clima organizacional	35
CAPÍTULO III	46
MARCO CONTEXTUAL	46
Salud en el mundo	46
Salud en México	47
El Instituto Mexicano del Seguro Social	48
CAPÍTULO IV	53
METODOLOGÍA	53
CAPÍTULO V	63
RESULTADOS	63
CAPÍTULO VI	73
CONCLUSIONES	73
BIBLIOGRAFÍA	78

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Dimensiones del clima organizacional.	55
Tabla 2. Dimensiones del estrés.....	58
Tabla 3. Análisis de la varianza.....	62
Tabla 4. Estadísticos de fiabilidad.	65
Tabla 5. Pruebas de normalidad del estrés laboral.....	65
Tabla 6. Pruebas de normalidad del clima organizacional	66
Tabla 7. Pruebas de ANOVA del clima organizacional	68
Tabla 8. Pruebas de ANOVA del estrés laboral	69
Tabla 9. Correlación de Spearman.....	71

CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

Planteamiento del problema

La presente investigación es de importancia porque como resultado de la situación social ocasionada por la pandemia de Covid-19, muchas organizaciones públicas y privadas, entre las cuales se encuentra el Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS), están presentando anomalías en su clima organizacional que presumiblemente se relacionan con el incremento en el estrés laboral, que a su vez se relaciona con el regreso a la atención presencial y la creciente carga de trabajo en ventanilla derivado del incremento de derechohabientes generado por las fuentes de empleos.

Lo antes mencionado provocó el incremento de estrés y obligó a adoptar nuevas formas de trabajar utilizando horarios híbridos, en el caso particular de la subdelegación del IMSS se trabajó por medio de guardias, sin embargo, la mayoría de las organizaciones no se encontraban preparadas para este cambio, esto desencadenó un descontrol en las actividades organizacionales donde incluso empresas desaparecieron debido a que no fueron capaces de afrontar de manera correcta las nuevas necesidades de los usuarios internos y externos.

Si bien la llegada de esta enfermedad provocó que se desarrollaran problemas de salud mental y que las organizaciones pudieran afrontar las restricciones sanitarias logrando que los colaboradores realizaran sus actividades

de manera remota y no de manera presencial. mejoraran su productividad, también provocó un fenómeno de estrés laboral en los trabajadores debido a la extensión en las jornadas de trabajo, distanciamiento social, problemas de socialización y distracciones en el hogar, afectando directamente en la percepción de sus actitudes hacia el trabajo y la manera en desempeñarse en sus responsabilidades y tareas, provocando, estrés, depresión, así como agotamiento físico y emocional debido a este confinamiento, donde la única manera de tener contacto con el resto del mundo era mediante una computadora o cualquier dispositivo electrónico, pudiéndose llegar a sentirse aislados de su familia y amigos, debido a que se debía pasar todo el día frente a una pantalla sin tiempo para actividades de ocio o distracción.

Algo importante que se puede lograr estudiando estas dos variables, clima organizacional y estrés laboral, es que con un buen ambiente laboral se cumplan de mejor manera las metas establecidas por el departamento, y estaremos cuidando que cada miembro de esta organización no sufra de esta enfermedad, lo que seguramente ocasionará que los trabajadores al llegar a casa con su familia muestren un rostro lleno de felicidad y no un rostro de impotencia, un rostro de enojo por lo que pasa en el transcurso de su jornada laboral, sería positivo alcanzar que estos trabajadores logren interrelacionarse de muy buena manera con todo aquel que los rodea.

Ahora bien, la proyección social que se quiere lograr es que estos trabajadores no sufran de estrés y analizar las circunstancias por la cual se presenciaba, es decir, conocer alternativas y estrategias que vayan encaminadas

a la salud mental de cada miembro que se encuentra dentro de la organización con ello logren un buen desarrollo de sus actividades sin afectar su integridad.

Esta investigación nos puede ayudar a resolver parte de las consecuencias que pasan dentro y fuera de la organización ya que una persona que sufre de estrés, es una persona que no se encuentra centrada, una persona que siempre es negativa en todo lo que se encuentra a su alrededor, por ello teniendo una interrelación buena entre jefes del departamento y subordinados se puede llegar a obtener una comunicación sana y efectiva donde se puedan lograr los objetivos y tareas que se asignan cada día.

Saldívar y Ramírez (2020) mencionan que en México, las sobrecargas de trabajo han sido un evento difícil que ha modificado nuestros hábitos y rutinas, así como la forma de tomar las decisiones y delegar las tareas de manera equivalente, a través del nuevo uso que adquirieron las tecnologías, aun cuando antes de la pandemia nuestras sociedades no estaban preparadas para el afrontamiento de las nuevas e inesperadas exigencias.

La influencia del estrés en las organizaciones del país mexicano es un grave problema ya que es una amenaza porque provoca incertidumbre, daños en la salud mental, genera depresión, angustia al igual hace que haya un descontrol de emociones y sentimientos, en la mayor parte de la ciudadanía de Durango y en específico en los trabajadores de la subdelegación del IMSS.

Según Saldívar y Ramírez (2020) en la convivencia familiar, al ser de tiempo completo, ha requerido del uso de habilidades de negociación de conflictos y de mediación de la expresión emocional, que se han tenido que desarrollar en el transcurso del confinamiento; los varones se han involucrado, en ocasiones en

forma involuntaria, en el cuidado de los hijos y de las personas mayores, lo que les acerca afectiva y emocionalmente a sus familias, lo que constituye una experiencia emocional relativamente novedosa para ellos.

En ese sentido, en México se aprobó recientemente la Norma 035 de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social, en la que se expresa la necesidad de prevenir factores de riesgo psicosocial y de promover un entorno favorable en los centros de trabajo.

Según datos de Solunion (2021) la Organización Mundial de la Salud (OMS), México ocupa el primer lugar a nivel mundial en estrés laboral, con 75% de su fuerza laboral bajo esta condición. Le siguen China (73%) y Estados Unidos (59%).

El estrés laboral se manifiesta con un conjunto de reacciones perjudiciales, tanto físicas como emocionales, que se originan cuando las exigencias del trabajo sobrepasan las capacidades, recursos o disponibilidad de tiempo de los empleados.

La Organización Internacional del Trabajo (OIT) calcula que las pérdidas ocasionadas por el estrés laboral representan entre 0.5% y 3.5% del Producto Interno Bruto de los países. En México, las pérdidas económicas suponen entre los 5,000 y 40,000 millones de pesos al año. Lo cual se refleja de forma proporcional en las finanzas de las empresas.

La Secretaría de Salud (2017) asegura que al aumentar las condiciones de estrés en los trabajadores se incrementan el ausentismo, la impuntualidad, la falta de motivación y el índice de incapacidades por enfermedad. Ello impacta también en la productividad y el cumplimiento de objetivos de los colaboradores.

Objetivo de investigación

Analizar la influencia del clima organizacional en el estrés laboral de los colaboradores del departamento de afiliación y vigencia de la subdelegación del IMSS Durango.

Pregunta de investigación

¿El comportamiento del clima organizacional afecta al comportamiento del estrés laboral de los colaboradores de la subdelegación del IMSS Durango?

De ser comprobable que el clima organizacional provoca un buen ambiente laboral para controlar actitudes y aptitudes que a corto plazo controla aspectos negativos en los colaboradores del departamento de afiliación y vigencia de la subdelegación del IMSS Durango., es necesario determinar su influencia para validar si es estadísticamente significativa.

Hipótesis

El clima organizacional influye en el estrés laboral de los colaboradores del departamento de afiliación y vigencia de la subdelegación del IMSS Durango. Dicha hipótesis se respalda del siguiente caso de estudio titulado “Estudio Diagnóstico del Clima Organizacional en una Institución Educativa” por Capetillo Mejía en el año 2020.

En el estudio ya mencionado trata el tema de la importancia que tiene el clima organizacional en una institución educativa, se basa en el conocimiento de cómo es el clima organizacional entre los docentes, en el personal administrativo a través de percepciones estabilizadas que filtran la realidad de clima laboral en la institución.

La presente investigación trata sobre la influencia que tiene el clima organizacional en un institución administrativa de salud frente a las actitudes y aptitudes que provocan en los colaboradores aspectos negativos que los llevan a contraer el estrés y no logran desenvolverse de una manera satisfactoria en su trabajo diario misma investigación se basa en el conocimiento de cómo es el clima organizacional entre jefes de oficina y colaboradores a través de ello se generan conductas negativas que filtran la realidad del clima laboral en el estrés de la institución.

Justificación

El clima organizacional en el entorno social, se puede mejorar rodeándose de personas positivas, aquellas personas que ayuden de alguna forma a mejorar el comportamiento y forma de relacionarse. Otra de las justificaciones para resolver esta problemática frente al estrés según Travaglino (2020): es el de darle importancia a sus hobbies, interactuar con familia de lo que sucede en el entorno donde se desenvuelve con las diferentes personas que pasa en el transcurso del día y lograr una buena convivencia con amigos, distraerse viendo televisión y

dedicarse a su trabajo realizando de una manera eficiente cada una de las tareas encomendadas logrando el objetivo.

Por otra parte, Travaglino (2020) menciona que el estrés se puede controlar por medio de: reducir la personalidad agresiva contrastando con una personalidad agradable y resolutiva, tomar en cuenta las decisiones que se adquieren para el mejor manejo de las tareas para dejar de lado que siempre algunos tienen razón, no exagerar las cosas, tomarlas de la mejor manera posible para cumplir con el objetivo.

Una de las maneras más acertadas para poder controlar el estrés es por medio de un apoyo laboral que se relaciona con el clima laboral desde la perspectiva de que si se logra llevar a cabo una buena correlación se puede generar un buen desempeño en el trabajo. Un buen clima laboral puede apoyar a que cada uno de los que comparten intereses en la organización y con ello a combatir el estrés laboral.

Según una encuesta de Forbes (2020), casi tres cuartas partes de la población mexicana sufre de estrés al menos una vez en el transcurso de cada semana, lo cual podría ser perjudicial para su salud. Datos de la encuesta “Estrés, causas y consecuencias en la salud” realizada por la Universidad del Valle de México, arrojaron que entre las situaciones más estresantes para los mexicanos están la inseguridad con el 73% y la situación económica tanto la personal como la del país con el 65. El estar desconectado de las redes sociales y tratar de cumplir las expectativas de otros también resultaron factores estresantes con el 63 y 34% respectivamente, detalló la universidad mediante un comunicado. Además, 42% señaló que la posibilidad de perder su principal fuente de empleo es una causa

constante de estrés, mientras que el 37% indicó que la carga de trabajo es siempre un factor estresante y para para el 21% lo es la relación con su jefe.

Es relevante mencionar que el estrés laboral contrae aspectos negativos a nivel personal, organizacional y en la comunidad, por lo que la revisión de su contenido literario es de gran relevancia para que las empresas detecten nuevas áreas de oportunidad para crecer sus horizontes, dando un espacio de confianza y crecimiento a sus colaboradores, logrando compromiso y pertenencia hacia la organización, propiciando un buen ambiente laboral y evitando prácticas de bajo rendimiento y por secuencia alto nivel de estrés.

Para controlar el estrés Freitas, Meireles, Ribeiro, Abreu, Paula y Cardoso (2022), mencionan que la calidad de vida es un concepto que emerge, en la contemporaneidad, como un importante indicador de las condiciones de salud y de los efectos de los tratamientos e intervenciones, a partir de la percepción del individuo sobre los diversos aspectos de su vida, dentro de un campo amplio y complejo.

La calidad de vida se refiere a una medida compuesta de bienestar físico, mental y social, tal como la percibe cada individuo y cada grupo, y de felicidad, satisfacción y recompensa.

En la presente investigación se busca que en el objeto de estudio en donde se va analizar la dicha problemática se cumpla conocer la importancia que tiene el clima organizacional al influir en aspectos negativos que muchas de las veces ocasionan estrés en algunos de los colaboradores del departamento de afiliación y vigencia de la subdelegación del IMSS Durango.

Para lograr lo anterior en el capítulo II llamado marco teórico, es aquí donde se informaran los antecedentes de las dos variables que es el clima organizacional y el estrés laboral, Barrio, García, Ruiz y Arce, (2006, p.40) destacan que: “el estrés es una reacción de lucha (afrentamiento) o de huida del organismo como respuesta a una amenaza para la supervivencia o la autoestima personal. Es decir, se refiere a las consecuencias de las demandas que nos solicita el ambiente”.

Según Mosquera (2019) el clima laboral es considerado como el medio ambiente tanto físico como humano en el trabajo y como este incide en el estrés de los trabajadores para sentirse pertenecidos a las organizaciones, teniendo una visión más amplia del funcionamiento interno y externo de la empresa, y por ende mejorar en el desenvolvimiento en sus áreas de trabajo.

El capítulo III titulado marco contextual es más que nada el campo donde se realizaran las investigaciones de las dos variables a evaluar y en la presente se realizara en el sector salud por lo que es en la subdelegación de IMSS Durango, para adentrarnos al tema es necesario conocer la Organización Mundial de la Salud (OMS) (2020) es el organismo de las Naciones Unidas especializado en salud, integrado por 194 Estados Miembros. La OMS trabaja en todo el mundo para promover el grado máximo de salud que se pueda lograr para todas las personas, independientemente de su raza, religión, género, ideología política o condición económica o social.

En el capítulo IV que es la metodología, se mostrara la elección de metodología de investigación de acuerdo con el área de estudio, los objetivos, el tipo de investigación que llevará a cabo, la información de la cual se parte, el

tiempo que se tenga para la recopilación de los datos y, en general los recursos metodológicos con los que se cuenta.

En el capítulo V se hace referencia a los resultados donde se mostraran en base de las encuestas que se aplicaran en el departamento de afiliación y cobranza, para visualizar los distintos puntos de vista de cada uno de los miembros de tal organización, dichas encuestas están enfocadas a dos grandes temas por un lado el clima organizacional y por otro lado el tema del estrés laboral ya que la percepción de este departamento es que los trabajadores la mayor parte del tiempo se encuentran en actitudes no aptas para atender a cada uno de los derechohabientes que visitan dicha organización, es por esto que se realizara la presente investigación para lograr dar algún punto de vista o aplicar una serie de recomendaciones para lograr tener un ambiente cálido entre las personas del departamento de afiliación para lograr que dichos trabajadores manifiesten un trato digno a las personas que van a realizar un trámite.

En el capítulo VI se mencionan las conclusiones de la presente investigación en la cual se habla de la teoría que abarca los dos grandes temas a revisar que son el clima organizacional es un tema de gran importancia para las organizaciones que encaminan su gestión en el continuo mejoramiento del ambiente de trabajo, por ello se considera que es un factor clave en el desarrollo de las instituciones y su estudio en profundidad, diagnóstico y mejoramiento incide de manera directa en el denominado espíritu de la organización mientras que el estrés laboral y de los resultados obtenidos.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

Las organizaciones

Terry (1973), define a la organización como el arreglo de las funciones que se estiman necesarias para lograr un objetivo, y una indicación de la autoridad y la responsabilidad asignada a las personas que tienen a su cargo la ejecución de las funciones respectivas.

Además existen varios tipos de organización las cuales son según Chiavenato (2001):

1. Organizaciones con fines de lucro: Llamadas empresas, tienen como uno de sus principales fines (si no es el único) generar una determinada ganancia o utilidad para su(s) propietario(s) y/o accionistas.
2. Organizaciones sin fines de lucro: Se caracterizan por tener como fin cumplir un determinado rol o función en la sociedad sin pretender una ganancia o utilidad por ello. El ejército, la Iglesia, los servicios públicos, las entidades filantrópicas, las organizaciones no gubernamentales.

Chiavenato (2001) define a la organización como la coordinación de diferentes actividades de contribuyentes individuales, con la finalidad de efectuar intercambios planteados con el ambiente.

Existen dos tipos de organización la organización formal y la organización informal.

La organización formal es la determinación de los estándares de interrelación entre los órganos o cargos, definidos por las normas, directrices y reglamentos de la organización para lograr los objetivos.

Es la organización que emerge espontánea y naturalmente entre las personas que ocupan posiciones en la organización formal y a partir de las relaciones que establecen entre sí como ocupantes de cargos, según Chiavenato (2001).

Es la organización planeada; la que está en el papel. Es generalmente aprobada por la dirección y comunicada a todos a través de manuales de organización, de descripción de cargos, de organigramas, de reglas y procedimientos, etc.

La organización informal se constituye de interacciones y relaciones sociales entre las personas situadas en ciertas posiciones de la organización formal. Surge a partir de las relaciones e interacciones impuestas por la organización formal para el desempeño de los cargos.

La organización informal basada en una división del trabajo racional, en la diferenciación e integración de los participantes de acuerdo con algún criterio establecido por aquellos que manejan el proceso decisorio.

La organización informal comprende todos aquellos aspectos del sistema que no han sido planeados, pero que surgen espontáneamente en las actividades de los participantes, por tanto, para funciones innovadoras no previstas por la organización formal, según D'Ambrosio (2003).

Se forma a partir de las relaciones de amistad o de antagonismo o del surgimiento de grupos informales que no aparecen en el organigrama, o en cualquier otro documento formal.

Se entiende como actividades o tareas la forma en la cual el trabajo se divide en diferentes operaciones o actividades especializadas, como base del diseño de puestos. Cuanto mayor es la especialización horizontal del trabajo de un puesto, menor es su número de tareas y menor la amplitud de las mismas.

Larrosa, Cruz y Sayay (2020) mencionan que la organización empresarial, es importante ya que permite ordenar los recursos y funciones con el fin de llegar a cumplir el objetivo de la empresa, estableciendo una estructura adecuada para la sistematización de recursos con el fin de lograr hacer las tareas de manera eficiente. En el Departamento de Afiliación y Vigencia al igual que una organización empresarial se manejan las mismas técnicas una de las cuales es satisfacer al derechohabiente resolviéndole de una manera eficiente el trámite a realizar por cada una de las personas que asistes a la Subdelegación del IMSS Durango.

Guerrero, Neira, Vásconez y Vásconez (2019) destacan que el funcionamiento eficaz de las organizaciones requiere de innovación constante en sus planteamientos operativos y en sus principios. Se debe pensar en buscar en el interior de cada organización soluciones que permitan mejorar el trabajo que se realiza para responder de forma favorable a las necesidades que le presenta su contexto interno y externo. De tal manera que el ambiente donde una persona desempeña su trabajo diariamente, el trato que un jefe puede tener con sus subordinados, la relación entre el personal de la empresa e incluso la

relación con proveedores y clientes, estos elementos van conformando lo que se denomina Clima Organizacional.

La tendencia de las organizaciones públicas y privadas es de brindar mayor participación a sus empleados, fomentar el trabajo en equipo y cooperativo para la generación de una sinergia que permita el logro de metas, objetivos, en función del aporte brindando por cada miembro de la institución, de ese modo, se trabaja en el enfoque de estimular las potencialidades de la persona, promoviéndose la mejora continua.

Según Guerrero, Neira, Vásconez y Vásconez (2019) en las instituciones públicas, suele emplearse la visión autoritaria con la finalidad de coaccionar para el cumplimiento de metas, siendo esta medida alejada de la tendencia empresarial que propone el trabajo cooperativo, aunque el autoritario pueda ser efectivo en determinadas ocasiones, a la larga podría resultar en detrimento de la propia organización, debido que se genera un clima basado en la generación de órdenes para el cumplimiento de acciones por parte del empleado, minimizándose cualidades como la iniciativa, proactividad, compromiso, sinergia, para el desarrollo de un clima organizacional que favorezca al trabajo en equipo de modo efectivo y asertivo

Según Velásquez (2007) Luhmann define que toda organización es un sistema compuesto por complejos decisionales, en donde se toman decisiones y estas a su vez se convierten en acciones, afirmando que decidir es probar las alternativas, ignorando así otras estrategias al momento de tomar la última decisión.

Destacando la propuesta de Luhmann una organización es un sistema donde se comparten diferentes opiniones de las cuales se llegan a tomar decisiones para realizar tareas a corto, mediano y largo plazo que se pueden llamar acciones.

Es importante comprender que en una empresa se relacionan entre si muchas personas entre las cuales pueden haber pequeños grupos de interés dentro de esta, también en ella puede haber conflictos, discusiones, entre otras cosas, se puede llamar una empresa como tu segunda casa ya que la mayor parte del tiempo interactúas en esta organización, toda organización se forma entre varias personas que tienen diferentes actitudes, aptitudes y creencias las cuales deben tener buena relación para lograr las tareas que se encomiendan, pero estas tareas cuando no salen de la mejor manera cada una de las personas empieza a mostrar actitudes negativas que los impide trabajar, como es la irritabilidad, angustia, egoísmo, emociones encontradas y entre las que más se destaca es la enfermedad del estrés.

El estrés

Barrio, García, Ruiz y Arce, (2006, p.40) destacan que: "el estrés es una reacción de lucha (afrontamiento) o de huida del organismo como respuesta a una amenaza para la supervivencia o la autoestima personal. Es decir, se refiere a las consecuencias de las demandas que nos solicita el ambiente. "

De tal manera que el estrés es una amenaza grave que perciben el organismo por algún obstáculo que sufren en su entorno laboral cotidiano, inicia

con una alerta emocional o sentimental que con el paso del tiempo se va convirtiendo en algo más agudo que termina afectando a la persona que lo padece, puede ser por algo que se trae en mente y que no se puede resolver de una manera instantánea y por consecuencia el cuerpo empieza a sentir un desajuste, que se convierte en amenaza.

El estrés es un estado de tensión física y emocional originado como reacción a una estímulo o presión, ya sea positivo o negativo. Se trata de un estado de defensa que, en pequeñas dosis, ayuda al organismo a reaccionar y adaptarse a los acontecimientos.

Espinosa, Hernández, Rodríguez, Chacín y Bermúdez (2020) comentan que el estrés es el proceso que se pone en marcha cuando una persona percibe una situación o acontecimiento como amenazante o desbordante que perturban el equilibrio emocional del individuo. A menudo los hechos que lo ponen en marcha son los que están relacionados con cambios, exigen del individuo un sobreesfuerzo y por tanto ponen en peligro su bienestar personal.

El estrés puede ser definido como el proceso que se inicia ante un conjunto de demandas ambientales que recibe el individuo, a las cuáles debe dar una respuesta adecuada, poniendo en marcha sus recursos de afrontamiento. Cuando la demanda del ambiente (laboral, social, etc.) es excesiva frente a los recursos de afrontamiento que se poseen, se van a desarrollar una serie de reacciones adaptativas, de movilización de recursos, que implican activación fisiológica. Esta reacción de estrés incluye una serie de reacciones emocionales negativas (desagradables), de las cuáles las más importantes son: la ansiedad, la ira y la depresión.

Mientras tanto el estrés es un momento que sufre el individuo por algún cambio involuntario en el transcurso que realiza cualquier actividad, es decir, al momento que se le empieza exigir cosas que se tienen que concluir en el momento el individuo empieza a percibir situaciones emocionales que van primeramente al sistema nervioso y este por consecuente se siente de tal manera amenazado.

Según Selye (1983), por su parte, el estrés lo define como “respuesta general del organismo ante cualquier estímulo ‘estresor’ o situación estresante” (p. 84). El estrés también considera los estímulos estresores como componentes del riesgo que van afectar el equilibrio psicofísico del individuo, aquellos estímulos se pueden relacionar con aquellas actividades, situaciones, condiciones con las que se relaciona tal persona.

Para Lazarus y Folkman (2000) el estrés constituye una relación particular entre el individuo y el medio, en la que este último es evaluado como amenazante o desbordante de sus recursos, y por ello, pone en peligro el equilibrio psicofísico de la persona. El estrés puede ser causado por actividades que generan altos estados de incertidumbre, ansiedad o depresión, debido a los cambios bruscos en el estilo de vida y a un ambiente que genera angustia en la persona. Cuando la sintomatología se prolonga, puede desembocar en depresión y evasión de la realidad; este tipo de enfermedad ya grave o hablando drásticamente volviéndose crónica conlleva a que dicha persona llegue al suicidio o que llegue a percibir síntomas de esquizofrenia, por otro lado, la persona llega a tener ansiedad derivado a los estados de incertidumbre o a las altas actividades que el realiza.

Un nivel de estrés normal se considera sano e incluso positivo ya que ayuda a estimular a las personas para actuar ante los estímulos de la vida diaria. Sin embargo, cuando el estrés es excesivo o no se controla adecuadamente puede producir problemas de desgaste mental, como irritabilidad y ansiedad, o trastornos psicosomáticos.

Si bien encontramos otros tipos de estrés Buitrago, Barrera, Plazas y Chaparro (2021) comentan que el estrés laboral es una enfermedad peligrosa que altera el estado psicológico de la persona, porque genera reacciones y respuestas de tipo emocional, cognitivo, fisiológico y psicológico del comportamiento frente a situaciones con alta demanda laboral que sobrepasa los recursos personales y del trabajo. Por consecuencia a un corto plazo el estrés en los individuos se vuelve algo normal lo que pasa es que empiezan a sufrir cambios de actitud sobretodo en el modo de convivir con las personas se vuelven más irritantes, empiezan a sufrir ansiedad por lo que les provoca enfermedades tales como: depresión, salud mental, tristeza y esto a su vez provoca ausentismo en el trabajo y alejamiento de las personas.

Según Cortés, Bedolla y Pecina (2020) el estrés laboral puede lograr una saturación física o mental dentro del trabajador, rompiendo el equilibrio cuerpo-mente, ya que si alguno de estos se ve afectado el otro también se ve involucrado, lo cual conlleva problemas más graves dentro del individuo en su ámbito laboral, social y personal. Sin embargo, en la actualidad a pesar de haber diversos programas para reducir el estrés, las empresas no lo aplican, ya que en ocasiones prefieren ver por sus resultados monetarios o se les olvida que el ser humano es

pieza clave dentro de su desarrollo y crecimiento en el medio laboral y en el mundo que cada vez está más globalizado.

Según el Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS) (2020) el estrés laboral donde la creciente presión en el entorno laboral puede provocar la saturación física y/o mental del trabajador, generando diversas consecuencias que no sólo afectan la salud, sino también su entorno más próximo ya que genera un desequilibrio entre lo laboral y lo personal, mientras que el estrés es un conjunto de reacciones físicas y mentales que la persona sufre cuando se ve sometida a diversos factores externos que superan su capacidad para enfrentarse a ello.

Mientras tanto, Cortés, Bedolla y Pecina (2020) mencionan que es primordial darle importancia a referido fenómeno, ya que se pueden identificar de manera temprana los síntomas y con ello prevenir el estrés laboral, logrando así una buena salud mental y física por parte de los empleados, así como una excelente respuesta del mismo a la hora de llevar a cabo sus tareas teniendo como resultado una mayor eficiencia, eficacia y productividad para la organización. Detonando en una mayor productividad para la organización en el que se pueda aplicar una filosofía de ganar-ganar, desarrollando programas de bienestar en el que se mejore la calidad del clima organizacional.

Según Alcántara Moreno (2019, p. 3) “el estrés laboral es el único riesgo ocupacional capaz de afectar al 100% de la población...”

De acuerdo con la Organización Internacional del Trabajo (OIT) (2004, p. 159), se generan altos costos a causa de la presencia de un creciente número de trabajadores que sufren estrés en el trabajo. Al respecto, los trabajadores sufren desánimo, cansancio, ansiedad, estrés, pérdida de ingresos y hasta desempleo, lo que les puede llegar a generar una enfermedad mental. Para los empleadores los costos se traducen en baja productividad, altas tasas de rotación laboral y

mayores costos de selección de personal. Según los gobiernos, los costos incluyen gastos de atención médica y seguridad social, el acceso a servicios de salud mental, pago de seguros y reducciones en la renta nacional.

En todas las instituciones gubernamentales el estrés se presenta tanto en los subordinados como en los altos mandos que laboran en estas instituciones ya que la mayor parte de su jornada laboran en una postura sentados y bien esto provoca agotamiento físico como lo es la irritabilidad, actitud negativa, poca paciencia provocando malas conductas en su lugar de trabajo.

Concretamente se genera debido a una situación laboral en la que se dan unas condiciones psicosociales adversas o desfavorables. Sin embargo este tipo de estrés es la respuesta, física y emocional, a un desequilibrio entre las exigencias percibidas en forma de actividades diarias y las capacidades de cada uno de los individuos para hacer frente a esas exigencias y el poder lograrlas en el tiempo y forma.

Un ejemplo de estrés laboral significativo es la alta ausencia de estímulos en ocasiones el estrés laboral no proviene solo de la presencia de factores que lo ocasionen, sino de la ausencia de estímulos que hagan del trabajo una experiencia más satisfactoria.

Y no se trata sólo de factores económicos sino también por el reconocimiento del trabajo bien hecho o las perspectivas de una mejora laboral que ayude a una vida profesional laboral más satisfactoria.

Por lo tanto en el nivel educativo también se encuentra un tipo de estrés, Silva, López y Meza (2017, p.5) mencionan que:

El estrés académico es un estado que se produce cuando el estudiante percibe negativamente (distrés) las demandas de su entorno, cuando le resultan angustiantes aquellas situaciones a las que se enfrenta durante su proceso formativo y pierde el control para afrontarlas y en algunas ocasiones se manifiestan síntomas físicos como ansiedad, cansancio, insomnio, y expresiones académicas como bajo rendimiento escolar, desinterés profesional, ausentismo e incluso deserción.

De lo anterior podemos inferir que cuando el ser humano se enfrenta a situaciones angustiantes, existen factores que influyen en el comportamiento positivo o negativo de una persona que estos dos aspectos pueden llevar a que la persona se comporte de una forma agresiva o en la mejor manera de los casos llegue a tener una conducta agradable, es decir, la persona se sienta en su entorno social apoyado por el ambiente que se encuentra donde se rodea.

El individuo entra en situación de estrés cuando se pone a competir con cierto número de personas pongamos como ejemplo el examen CENEVAL en cualquier universidad del estado de Durango que esto genera algún tipo de demanda, pero los salones con los que cuentan dichas universidades no son suficientes para el total de personas que realizan este tipo de exámenes, en este caso les genera algún tipo de problema que podremos llamarlo ansiedad, fracaso, entre otros.

Uno de los ejemplos más claros del nivel educativo es la personalidad y el carácter del profesor en tanto pone de manifiesto la importancia que tiene para los estudiantes el estilo/ actitud de cada profesor, así como, los exámenes, la sobrecarga académica, la personalidad del profesor y tener el tiempo limitado para hacer un trabajo.

Otro tipo de estrés es que se vivió en el tiempo de la pandemia Según Beard (1868) se destaca que el estrés desde un enfoque médico, se popularizó bajo el término neurastenia, que hacía referencia a una sobrecarga ante las nuevas demandas del entonces nuevo siglo.

Baldwin (1901) afirma que el estrés contempla los síntomas físicos y emocionales en el marco de lo que se llamó fatiga patológica, agotamiento nervioso o irritabilidad mórbida.

La Organización Mundial de la Salud (1993) define estrés como el “conjunto de reacciones fisiológicas que preparan al organismo para la acción” (p. 124). Sin embargo, podemos definir de alguna otra manera al estrés como una respuesta fisiológica, psicológica y conductual de un individuo que intenta adaptarse y ajustarse a las presiones endógenas y exógenas en las situaciones de emergencias esto al rodearse de personas de diferentes grupos dentro de la sociedad.

El estrés también es una forma de presentarse en adicción como es el alcoholismo y la drogadicción estos factores generados por ejemplo por altas cargas de trabajo, alto nivel de tensión en algo que no tiene solución o que al parecer tiene, pero es tardo y es cuando se tiende a la preocupación que en su caso se convierte en estrés.

Casal, Ríos y Carrasco (1997, p. 106) mencionan que: “Una situación no es estresora por su naturaleza propia, ni por si sola es causa suficiente para producir enfermedades. El desarrollo del estrés requiere de la presencia de otras condiciones, tales como tejidos vulnerables o estrategias de control ineficaces en la adolescencia”

Por otra parte, Bedoyalau, Matos y Zelaya (2014) afirman que el estrés afecta a las personas en el transcurso de la vida ante diferentes circunstancias de la misma. Los estudiantes en edad joven, el estrés se considera una problemática importante a nivel mundial se refleja reacciones psicológicas, físicas y de comportamiento ante las situaciones propias de la actividad diaria.

Es importante destacar que es un problema serio ya que como se observa este pequeño problema se puede presentar desde la niñez, pero pocas veces se puede percatar que el individuo sufre de cambios constantes de conductas, debido a las reacciones que presentante en el ambiente en el cual se encuentra, no obstante, también es de gran interés recalcar que no en tan solo se presente en una ciudad, en un país, sino que, se presenta a nivel mundial y en todas las edades.

Al respecto Apaza (2020) señala que: el estrés se divide en etapas: elementos ambientales, familiares, aspectos laborales e interpersonales que al combinarse con la pandemia tener diferentes características de presentación agravadas con el confinamiento en diferentes patologías o sintomatologías.

Un problema claro es el que las personas al estar tanto tiempo resguardas como sucedió en la pandemia ocasiono un problema relacionado con el poder llevar una convivencia con la sociedad, ya que los individuos se allegaron más a las tecnologías. El estrés puede afectar a cualquier persona, sin importar género, edad ni sexo, puede llegar a perjudicar en la salud: física como mental y disminuir las defensas de su sistema inmunológico, siendo más propenso a tener una enfermedad. El estrés es una enfermedad molesta produce cambios bioquímicos, fisiológicos y conductuales.

Según Román y Hernández (2011) el estrés tiene gran impacto, y definen el término de estrés como un estado de mecanismos fisiológicos del que tiene el organismo para mantener un equilibrio, es decir, homeostasis.

El Instituto Nacional del Cáncer, de los Estados Unidos de América (NCI por sus siglas en inglés) a través del diccionario del cáncer menciona que la homeostasis se genera por el equilibrio entre todos los sistemas del cuerpo que bien este equilibrio se necesita para sobrevivir y funcionar correctamente, por ello es bueno conocer cada una de las emociones, pero es de gran importancia saber el cómo manejarlas ya que cuando no se controlan generan cualquier tipo de enfermedad como lo es el estrés.

Regueiro (2015) destaca que: la respuesta al estrés es la forma particular de afrontar y adaptarse a varias situaciones y demandas que nos vamos encontrando, actuando como respuesta la cual aparece cuando pensamos que nuestros recursos son insuficientes para solucionar el problema. El estrés aparece cuando en la mente se genera algún tipo de problema, es decir, cuando llegan obstáculos que no se pueden resolver de una manera que la persona desea, es ahí cuando se empieza a obsesionar con el cual poder lograrlo, pero esto conlleva a no poder resolverlo lo que ocasiona dificultades con otras situaciones que se pudieran presentar.

La Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2020) manifiesta que: la pandemia pone de manifiesto un escenario laboral sin precedentes, pues la pérdida de horas de trabajo a nivel mundial ha sido mayor que la pronosticada para el primer semestre de 2020. Sin embargo, Según Villavicencio, Quiroz, García, Santamaría (2020): esta situación afecta en mayor medida a países en vía

de desarrollo, tal es el caso de México. Como consecuencia de la pandemia, múltiples empresas se han declarado en quiebra.

Además, mencionan estos mismos autores que las cuarentenas adoptadas por los diferentes gobiernos han ocasionado cierres de negocios y comercios, lo que ha modificado las formas de trabajo, que, en su mayoría, se están realizando en teletrabajo, aunadas a la constante amenaza de la pérdida del empleo.

Mencionan estos autores (p. 18) que:

Otra consecuencia derivada de esta emergencia sanitaria es la relacionada con la salud mental, que ha traído consigo temores, preocupaciones y perturbación en la vida diaria, pues está alterando el comportamiento individual y cultural, lo cual da paso a una nueva forma de vida y esto ha logrado generar algún tipo de angustia entre toda la sociedad generando ansiedad, obesidad, frustración que conllevan al estrés y a no llevar una vida llena de tranquilidad emocional.

Adicionalmente señalan (p. 19) que: “la pandemia ha generado un cambio en las rutinas de los individuos, en las relaciones interpersonales, en las dinámicas familiares, en la forma de trabajar, estudiar, divertirse y, en general, de vivir la cotidianidad.”

Por otro lado, afirman (p. 19) que:

Esta pandemia es uno de los más grandes estresores a los que se ha enfrentado la humanidad, con repercusiones en el plano individual y grupal, por cuanto modifica las relaciones interpersonales; por ejemplo, el confinamiento conlleva un riesgo en el aumento de violencias, como la intrafamiliar o la basada en género. Precisamente, las restricciones de movilidad y el encierro han contribuido al aumento de las conductas agresivas en los hogares.

Y terminan señalando que desde la perspectiva del trabajador y desde las diferentes modalidades de trabajo, las personas han pasado por importantes presiones para ser más productivas; por esto se han aumentado las horas de

trabajo y las exigencias. Es importante mencionar que las exigencias que sufren de algún modo los trabajadores llegan a presionarse tanto que los lleva a sentir algún malestar como el sentirse angustiados, también en ocasiones ha no sentirse parte de la organización y con esto a cambiar de trabajo, sin darse cuenta que de alguna forma tiene que adaptarse al cambio. El estrés es un desequilibrio que se genera entre lo laboral y lo personal, esto puede provocar saturación física o mental, hasta una enfermedad. El estrés es un sentimiento de tensión física o emocional puede provenir de cualquier situación o pensamiento que a una persona lo haga sentir frustrado, furioso o nervioso.

Por consiguiente, Aguirre, Gallo, Ibarra y Sánchez (2018) destacan que el estrés suelen preceder al síndrome de burnout, traducido como quemarse por el trabajo, que resulta de la interacción de variables del entorno laboral y personal aludiendo a una serie de síntomas y sentimientos asociados al estrés laboral.

Soriano (2021) menciona que el Síndrome de Burnout es considerado ampliamente en las actividades vinculadas a la actividad humana, especialmente en las académicas y laborales en general, pues su presencia está determinando el nivel de agotamiento y desgaste de las personas, lo que puede llegar a ser considerado como estrés. El Burnout es considerado un riesgo laboral por la Organización Mundial de la Salud.

Es decir el síndrome del quemado es más que nada cuando los individuos se sienten agotados, presionados, ansiosos por las cargas excesivas de trabajo también por el ambiente que se vive en el entorno de la organización, ya sea por el trato que llevan directamente con los miembros con los cuales se rodean, o por

las tomas de decisiones que se toman directamente por el jefe de cada uno de estos.

Cabe destacar que el estrés es causado por la falta de alguna necesidad que en su caso se puede prescindir en una enfermedad.

Starvroula (2004, p. 159) "esta situación se agrava cuando el trabajador no recibe el suficiente apoyo de sus compañeros de trabajo o de sus superiores, y cuando cuenta con un control limitado sobre su trabajo y la forma en que puede hacer frente a las exigencias y presiones laborales. "

El estrés es un fenómeno que afecta al ser humano sin distinción de edad, raza, sexo o estrato; de ahí surge la preocupación por investigarlo y por saber sobre sus impactos en la vida.

El estrés es causado por cualquier situación que la persona perciba como una demanda o una amenaza o que exija un rápido cambio que haga generar estrés. No obstante, debe recordarse que no todas las situaciones ni todos los factores estresantes son negativos.

Por ejemplo, obtener un buen resultado en una prueba académica o ser ascendido en el trabajo pueden causar estrés de una forma positiva. Además, dependiendo de la forma en que se perciban los diversos factores estresantes, se producen distintos impactos en las personas.

Otras de las causas son algunas conductas típicas de personalidad en los individuos donde se encuentra la personalidad de tipo A que abarca el movimiento constante, la impaciencia, una expresión facial tensa, generalmente se siente insatisfecha con su situación, es competitiva, se queja con frecuencia, su conversación es rápida y a un volumen alto, con altibajos y énfasis, expresiva y

gesticulante, responde de inmediato, la respuesta es breve y directa, apresura al interlocutor o lo interrumpe con frecuencia.

Por el contrario, en la personalidad de tipo B la conducta es de tranquilidad motriz, de calma, la expresión facial es relajada, la risa suave, la persona está generalmente satisfecha con su situación, evita las situaciones competitivas y rara vez se queja, su conversación es pausada y a bajo volumen, en tono uniforme, con gesticulación moderada, responde tras una pausa, ofrece respuestas más bien extensas, escucha con atención y espera para responder.

Algunos de los síntomas según IMSS (2020) son los siguientes:

- Emocionales. Ansiedad, miedo, irritabilidad, mal humor, frustración, agotamiento, impotencia, inseguridad, desmotivación, intolerancia.
- Conductuales. Disminución de la productividad, cometer errores, reportarse enfermo, dificultades en el habla, risa nerviosa, trato brusco en las relaciones sociales, llanto, apretar las mandíbulas, aumento del consumo de tabaco, consumo de alcohol y otras sustancias.
- Cognitivos. Dificultad de concentración, confusión, olvidos, pensamiento menos efectivo, reducción de la capacidad de solución de problemas, reducción de la capacidad de aprendizaje.
- Fisiológicos. Músculos contraídos, dolor de cabeza, problemas de espalda o cuello, malestar estomacal, fatiga, infecciones, palpitaciones, respiración agitada, aumento de la presión sanguínea, agotamiento, mayor riesgo de obesidad y de problemas cardiovasculares, deterioro en la memoria, problemas de sueño.

Algunas de las consecuencias a largo plazo que puede generar el estrés entre muchas otras se encuentran las siguientes:

- Reducción de productividad
- Descenso en la calidad de vida
- Problemas de salud física y/o mental (enfermedades)
- Trastornos de depresión y ansiedad
- Problemas familiares
- Riesgos de alcoholismo y otras adicciones

Campo, Oviedo y Herazo (2014) mencionan que:

el estrés se entiende desde tres perspectivas: la primera es la ambiental, que se centra en los eventos vitales estresores; la segunda, la psicológica, que implica la experiencia subjetiva y respuesta emocional frente a los estresores; y la tercera, la biomédica, que estudia la respuesta y los sistemas fisiológicos involucrados en el afrontamiento de los asuntos vitales.

Según Sierra (2015), se constituyen en factores de riesgo: padres muy exigentes en las expectativas de rendimientos en la escuela, demandas escolares, fracaso escolar, dificultades para alcanzar el reconocimiento e integración en el grupo de iguales. El factor que puede ser más relevante del estrés en el contexto escolar tiene su causa en las dinámicas entre padres e hijos.

Otros factores de riesgo son los jefes de departamento de cualquier trabajo que a los subordinados les piden exceso de trabajo y es cuando el empleado empieza con dificultades por el no poder terminar las tareas en tiempo y forma tal cual el jefe se las exige, es por ello, que por tanta presión por parte de una

persona que tal vez se encuentre en jerarquía más arriba que otro empieza a generar un ambiente laboral un poco tenso y crítico lo que genera emociones que a simple vista las podemos notar como lo es el enojo, la alegría, la tristeza, entre otras.

Domínguez (2018) afirma que: los factores que predisponen a los individuos se encuentran basados en la personalidad, la autoestima y la resistencia orgánica; por tanto, un factor de estrés puede ser percibido diferente por dos personas. Por lo que cada persona tiene su medio de adaptación a cada cambio que se genere en su medio ambiente en el cual él se desempeña, por consecuencia cada individuo tiene su juicio de mirar el cómo se desenvuelven cada una de las personas.

Villavicencio, Quiroz, García, Santamaría (2020, p. 6) mencionan que:

Ante esta situación, las personas pueden experimentar incertidumbre, comportamientos sociales negativos, percepciones distorsionadas sobre el riesgo, angustia, insomnio, ira, aumento en el consumo de alcohol y tabaco y miedo extremo al contagio. Todas estas críticas sobre la pandemia se pueden observar de forma negativa ya que esta enfermedad llevo a que las personas se distanciaran aún más de lo que se percibía años atrás, sin embargo, ha logrado aspectos negativos en las personas como son el egoísmo, la desconfianza, la falta de empatía todo esto por el estrés que se ocasiona por el miedo de ser contagiado o quizás el miedo a morir.

Según Naranjo (2009) para prevenir y afrontar el estrés de manera óptima, el primer requisito es que la persona se fortalezca física y psicológicamente, de manera que pueda hacer frente y resistir las inevitables circunstancias de la vida. Es importante también que aprenda a disminuir el nivel de estrés de las situaciones personales, de modo que no superen las propias resistencias. Otro

factor relevante para lograr el éxito ante al estrés es la actitud o la forma en que la persona asuma y analice las situaciones que enfrenta.

Los buenos hábitos relacionados con la alimentación son importantes siempre, pero sobre todo cuando hay estrés, esto por cuanto si la persona está sufriendo de este tiende a comer en exceso, a no comer lo necesario o hacerlo deprisa y en cualquier momento. Además, cuando el organismo se encuentra estresado, emplea una mayor cantidad de energía y de manera rápida, lo cual añade una carga al sistema cardiovascular.

La variable estrés se medirá y operacionalizará por medio de la escala de estrés percibido (EEP-10) es la más conocida en la cuantificación de estrés emocional en investigaciones clínicas y epidemiológicas, la EEP-10 muestra dos dimensiones que se comportan como escalas independientes: 'distrés general' y 'capacidad de afrontamiento'. Por ello, no se deben sumar las puntuaciones de ambas dimensiones. En dicha escala se mencionan dos dimensiones las cuales son:

Distrés general o estrés positivo. Es la interrelación que se produce entre la persona y su contexto, en el que está inserto.

Capacidad de afrontamiento. El afrontamiento del estrés se refiere a todos los esfuerzos cognitivos y comportamentales constantemente cambiantes para manejar las demandas específicas externas o internas apreciadas como excedentes o que desbordan los recursos del individuo.

Según Buitrago, Barrera, Plazas y Chaparro (2021), Las principales causas asociadas con las exigencias del trabajo son: carga laboral, extensas jornadas de trabajo, ambiente laboral inadecuado, comunicación deficiente,

desconocimiento de funciones, respaldo insuficiente, así como presencia de factores físicos (ruido, hacinamiento, temperaturas, etc.) y factores emocionales individuales. Es importante mencionar que una de las causas más importantes por las cuales el trabajador sufre de estrés es por el trato que se le da de parte del jefe hacia el subordinado, o también la relación que lleve con sus compañeros de trabajo.

Otras de las causas por las cuales se manifiesta el estrés según Máñez y Cavazos (2021) es la sobrecarga de trabajo es la variable que más incide sobre el agotamiento laboral. Desde la óptica de la teoría COR, esto implica que las demandas laborales amenazan al detrimento de los recursos de los empleados, ya que se enfrentan continuamente y prolongadamente a situaciones que demandan tiempo y esfuerzo excesivo, que los llevan a sentirse emocionalmente tensionados. En el contexto estudiado, la recomendación es que las intervenciones se realicen considerando que el agotamiento tiene su origen primordial en la sobrecarga laboral, seguida del riesgo ocupacional.

Es decir, tomando como ejemplo lo que opinan las autoras se debe poner especial atención en las cantidades de trabajo asignadas y en el tiempo disponible para realizar las tareas que en este departamento de Afiliación y Vigencia se asignan y más que nada equilibrarlas con el personal que está destinado para llevar a cabo estas actividades.

Además, debe tenerse en cuenta que las personas que laboran en este entorno permanecen largos periodos frente a una computadora, en turnos de trabajo que son alrededor de 8 horas más si alguna de estas personas gustan de tiempos extras están expuestas por más tiempo a la luz de este aparato, e incluso

estas personas están expuestas a cansancio de la vista y por consecuencia con probabilidades de alguna enfermedad de la vista.

De tal manera, si los trabajadores sienten sobrecargas en su trabajo y además se enfrentan a situaciones de riesgo emocional debido a la atención a los derechohabientes, con el paso del tiempo experimentarán agotamiento, luego ansiedad y finalmente tendrán la intención de bajar su ritmo trabajo. Esta cadena desgastante y nociva conduce a otro tipo de externalidades negativas: incremento de costos de capacitación del personal; pérdida de conocimiento tácito; disminución de la confianza; afectaciones al clima organizacional; y consecuentemente, reducción del desempeño individual y colectivo. Por tanto, en la práctica profesional, debe buscarse un equilibrio entre los recursos y las demandas del trabajador, si el propósito es optimizar el desempeño organizacional.

Por último, el estrés es un fenómeno cada vez más frecuente y con consecuencias importantes, ya que puede afectar al bienestar físico y psicológico y también deteriorar la salud de las organizaciones. Es un elemento empobrecedor de la salud y la eficiencia, tanto individual como social, y actúa en gran medida en el lugar de trabajo, convirtiéndose en un aspecto principal de la seguridad y la salud laboral.

La magnitud de los problemas relacionados con el estrés va en aumento debido a que el carácter del trabajo ha cambiado radicalmente en las últimas décadas. Tareas de todo tipo, que tradicionalmente requerían fuerza muscular, precisan ahora, muchas veces, un esfuerzo mental motivado en gran medida por la informatización del proceso de producción. Por otro lado, el ritmo de trabajo ha

ido incrementándose constantemente, y con un número menor de trabajadores se deben alcanzar los mismos resultados e incluso mayores. El estrés es el resultado de la adaptación de nuestro cuerpo y nuestra mente al cambio, adaptación que exige un esfuerzo físico, psicológico y emocional.

La situación del trabajo y de la economía actual está provocando continuamente situaciones que suponen un reto para los trabajadores, que difícilmente podrán resistir la rapidez de los cambios.

La adaptación de las personas depende del mantenimiento de un equilibrio dinámico muy complejo. El organismo reacciona ante las situaciones estresantes poniendo en marcha un conjunto de respuestas adaptativas. Cuyo fin es restablecer la homeostasis.

Para ello, utiliza un extraordinario repertorio de reacciones fisiológicas (aumento de la frecuencia cardiaca y la presión sanguínea. aumento de la respiración, tensión muscular, aumento de la transpiración. secreción de glúcidos y lípidos al torrente sanguíneo, digestión más lenta, etc.), mentales (percepción y evaluación de la situación y toma de decisiones) y de conducta (enfrentamiento, huida o pasividad).

Una de las soluciones para contrarrestar esta problemática que sufren todas empresas que es el estrés que percibe cada uno de los empleados, cada uno de diferente manera y por diferente situación, una de las alternativas es que haya un buen ambiente laboral en el cual cada uno de estos individuos se sienta parte de la empresa, para en base a ello lograr tener una sana conveniencia esto no es más que un buen clima laboral.

El clima organizacional

Según Mosquera (2019) el clima laboral es considerado como el medio ambiente tanto físico como humano en el trabajo y como este incide en el estrés de los trabajadores para sentirse pertenecidos a las organizaciones, teniendo una visión más amplia del funcionamiento interno y externo de la empresa, y por ende mejorar en el desenvolvimiento en sus áreas de trabajo.

Mientras que el clima organizacional se define como un conjunto de propiedades medibles acerca del lugar de trabajo percibido, directa o indirectamente, por los individuos que trabajan en cualquier organización y por ende influye en la motivación y comportamientos de tales individuos.

Según Guerrero, Neira, Vásconez y Vásconez (2019) el clima organizacional constituye uno de los factores determinantes de los procesos organizativos, de gestión, cambio e innovación. Adquiere relevancia por su repercusión inmediata, tanto en los procesos como en los resultados, lo cual incide directamente en la calidad del propio sistema y su desarrollo. Los cambios y las innovaciones en gestión son percibidos de un modo particular por las personas en la organización; ellos se verán afectados y a su vez afectando al clima contingente al proceso de cambio. Un buen clima favorece la actitud de la gente para enfrentar situaciones de incertidumbre, minimizando las implicancias negativas, propias del proceso de cambio, sobre la eficiencia organizacional.

El Clima Organizacional influye en el comportamiento manifiesto de los miembros, a través de percepciones estabilizadas que filtran la realidad y

condicionan los niveles de motivación laboral y rendimiento profesional entre otros. Estudios sistemáticos del clima organizacional permiten efectuar intervenciones certeras tanto a nivel de diseño o rediseño de estructuras organizacionales, planificación estratégica, cambios en el entorno organizacional interno, gestión de programas motivacionales, gestión de desempeño, mejora de sistemas de comunicación interna y externa, mejora de procesos productivos, mejora en los sistemas de retribuciones, entre otros.

Así mismo, un clima organizacional positivo estimula una visión del mundo y la cooperación mutua. Es el ambiente psicológico que promueve la valoración del otro, el respeto y apoyo mutuo, la compensación recíproca, la ayuda desinteresada, la comunicación positiva, los acuerdos, el trabajo en equipo, el aprendizaje conjunto, el sentimiento de pertenencia, por cuanto es de interés de los empleados, que su ambiente de trabajo les permita el bienestar personal y les facilite el hacer una buena labor.

Las empresas o instituciones hoy en día están en constante crecimiento y para mantener su capital humano tienen que generar proyectos de motivación que generen un buen clima laboral para tener mayor productividad en sus trabajadores y a su vez que los trabajadores se encuentren más identificados con sus empresas con el fin que no se genere un síndrome de burnout por las altas cargas de trabajo que se generan en la jornada laboral.

El clima organizacional influye en procesos de organizaciones, procesos psicológicos, así como, en la comunicación y en la toma de decisiones. Se enfoca en las actitudes, aptitudes, sentir de todos los individuos que forman una organización, cabe mencionar que el clima organizacional puede ser negativo

desde el punto de vista de las condiciones en las cuales se trabaja; mientras que March, Danet, García (2015) menciona que:

El clima organizacional (CO) en la actualidad es de interés para casi todas las empresas, negocios familiares, emprendimientos y microempresas, por su influencia en los procesos organizacionales y psicológicos, como la comunicación, la toma de decisiones, la solución de problemas, el aprendizaje, la motivación y por su repercusión en la eficiencia de la organización y en la satisfacción de sus miembros. Por ello, es necesario que estas se encuentren en óptimas condiciones desde el interior, donde exista satisfacción de su personal, de manera que impacte en la productividad.

El clima organizacional aporta a los desarrollos de cambio especialmente de cultura dentro de las organizaciones puesto que el estudio de la cultura organizacional, se enfoca en la organización como un todo de acuerdo al enfoque sistémico y todas sus características, y el clima organizacional, se enfoca en el análisis de los individuos que la componen, debido a que responden a los factores motivacionales.

Según Takahashi, Nunes, Ferrari y Marín (2019) el clima organizacional se refiere a un conjunto de características estables derivadas de la relación establecida entre el trabajador (percepción individual), los demás funcionarios (microambiente) y la organización (macroambiente).

El apoyo laboral se relaciona con el clima laboral desde la perspectiva de que si se logra llevar a cabo una buena correlación se puede generar un buen desempeño en el trabajo. Un buen clima laboral puede apoyar a que cada uno de los que comparten intereses en la organización y con ello a combatir el estrés laboral.

Según Miranda (2021) La velocidad en la toma de decisiones y acciones competitivas estratégicas es un factor crítico de competitividad que está influyendo en el desarrollo e innovación de las organizaciones. En la economía actual, la compañía que sobreviva será la que pueda desarrollar, producir y entregar productos y servicios a los clientes más rápido que sus competidores. Manejar la velocidad requiere más que exhortar a los empleados a “trabajar más rápido”. Las creencias y los comportamientos relacionados con el tiempo pueden influir en como los empleados trabajen de manera individual o en equipos de trabajo en la implementación de acciones o reacciones competitivas a mayor velocidad que la competencia.

El diagnóstico del clima proporciona retroalimentación acerca de los procesos que afectan el comportamiento organizacional y permite desarrollar planes de mejoramiento orientados al cambio de actitudes y conductas de los involucrados a través del mejoramiento de los factores diagnosticados, con el fin de elevar los niveles de motivación y rendimiento profesional; incluso algunas de las herramientas examinan las causas y permiten a los encuestados plantear sus propias soluciones.

Según Mosquera (2019) los objetivos de una organización se consiguen cuando una empresa goza de un buen clima laboral, lo que hace que los trabajadores no sufran de estrés laboral a sí mismo a dar lo mejor de sí aprovechando al máximo sus capacidades, siempre y cuando las empresas cumplan con lo estipulado en el contrato que une a la empresa con el trabajador.

El clima laboral es un tema de gran importancia hoy en día en las organizaciones, las cuales buscan un continuo mejoramiento del ambiente de su

organización, para así alcanzar un aumento de productividad, sin perder de vista el talento humano. En los últimos tiempos se ha convertido en un factor de distinción e influencia en el comportamiento de los integrantes de las organizaciones.

Cabe destacar que este gran tema la toma de decisiones permite darle confianza a cualquier trabajador desenvolverse de una forma plena y sana en cualquier actividad que se le designe ya que realiza sus tareas de manera eficiente y esto permite un buen ambiente laboral en relación con sus compañeros con los cuales se desenvuelve.

Dentro del clima laboral existen diferentes factores o aspectos que según la Secretaria del Trabajo y Previsión Social (2017) La salud, la seguridad y el bienestar de los trabajadores son de importancia fundamental para los propios trabajadores y sus familias, así como para la productividad, la competitividad y la sostenibilidad de las empresas. Las condiciones de trabajo que influyen sobre el bienestar físico y mental de los trabajadores consideran cualquier característica que pueda tener una influencia significativa en la generación de riesgos para la seguridad y la salud del trabajador.

Cualquier trabajador en su mayoría perciben un clima organizacional por mejorar, principalmente en retribución de la empresa y disponibilidad de recursos, lo que refleja que estos perciben que la empresa no es justa con el salario y los beneficios laborales, y que existe falta de información, equipo e insumos para llevar a cabo su trabajo de manera adecuada y esto a su vez genera un ambiente laboral inadecuado.

Paredes, Ibarra y Moreno (2020) menciona que:

Dentro de una organización se fomentan relaciones interpersonales y la conformación de equipos de trabajo, tendiente a generar sinergia entre los compañeros de trabajo al interior de las empresas. Por esta razón, a través de sus relaciones tienen una correspondencia positiva o negativa con gran influencia en el desempeño y cumplimiento de sus metas.

Por lo tanto, el buen desempeño de la empresa estará en función de un buen clima organizacional, sobre todo en este tiempo donde las empresas se encuentran inmersas en un proceso de globalización y de rápidos cambios que demanda líderes más preparados en actitudes y aptitudes, capaces de administrar de manera eficaz y eficiente los procesos y procedimientos, tanto administrativo como operativos, comprometidos con la rentabilidad de la organización.

Edel, Garcia y Guzmán (2007) manifiestan que: Las relaciones entre los miembros de una organización y el conocimiento mutuo que poseen estos desempeñan un papel clave en la configuración de la percepción del clima que se genera en el grupo interviniente. Los climas no deben considerarse como estilos cognitivos o mapas lógicos. Más bien son esquemas colectivos de significado, establecidos a través de las interacciones desarrolladas en las prácticas organizacionales.

Chiavenato (2001) menciona que:

El clima organizacional debe considerarse como intersubjetivo, es decir, como una vivencia diaria entre los colaboradores de una institución educativa donde intercambian percepciones. Más específicamente, Chiavenato y colaboradores consideran el clima organizacional como la cualidad o propiedad del ambiente percibido o experimentado por los miembros de la organización en su comportamiento.

El clima organizacional en esencia nos remite a la percepción de los que integran una organización, por lo que da lugar a tomar en cuenta distintas fuentes de información. En cuanto a la categoría de satisfacción laboral, también los conceptos son diversos y han tenido una evolución histórica relacionada con la conceptualización de clima organizacional.

Para Juárez (2012) el clima organizacional es la actitud del trabajador hacia su propio trabajo y en función de aspectos vinculados como posibilidades de desarrollo personal, beneficios laborales y remunerativos que recibe, políticas administrativas, relaciones con otros miembros de la organización y relaciones con la autoridad, condiciones físicas y materiales que faciliten su tarea y desempeño de tareas.

En las organizaciones se generan interacciones entre los trabajadores de las diferentes categorías y depende en gran parte de éstas que la vida laboral sea satisfactoria y estimulante, o todo lo contrario. En nuestro caso, un clima organizacional favorable va a condicionar una mayor calidad en la vida de los integrantes de la institución de salud y, por ende, una mejora sustancial en la prestación del servicio de salud al derechohabiente.

Para generar un buen clima organizacional según Charles, Aguirre y Sanchez (2021) centraron un análisis donde se compara un emprendedor y un trabajador subordinado, puntualizando las diferencias en satisfacción laboral. Esta comparación parte de la pregunta ¿Existen mayor satisfacción laboral por ser emprendedor respecto a tener un trabajo por cuenta ajena? Con esta pregunta se resuelve que el emprendedor teniendo subordinados a su cargo les tiene que

ofrecer primeramente un buen trato seguido de prestaciones agradables que hagan sentir bien a este miembro dentro de la organización.

Un hallazgo relevante de este trabajo fue el aspecto referente a la forma de tratar a los trabajadores de este Departamento de Afiliación y Vigencia donde queda claro que entre mejor trato reciban estos subordinados mejor trato recibe el derechohabiente.

Se pudo observar que, para los trabajadores del departamento en mención, contar con un buen ambiente laboral es un aspecto que ejerce una contribución positiva, significativa con su satisfacción laboral y con ello hacer de una buena manera sus actividades diarias.

La variable clima organizacional se medirá y operacionalizará por medio del instrumento de Litwin y Stringer (1968) intenta explicar importantes aspectos de la conducta de los individuos que trabajan en una organización utilizando los conceptos como motivación y clima.

Los autores tratan de describir los determinantes situacionales y ambientales que más influyen sobre la conducta y percepción del individuo.

Litwin y Stringer postulan la existencia de nueve dimensiones que explicarían el clima existente en una determinada empresa.

Cada una de estas dimensiones se relaciona con ciertas propiedades de la organización, las cuales son:

Estructura. Está vinculada con las reglas organizacionales, los formalismos, las obligaciones, políticas, jerarquías y regulaciones. Es decir, se refiere a los canales formales dentro de la organización.

Responsabilidad. Es la percepción del individuo sobre el ser su propio jefe, el tener un compromiso elevado con el trabajo, el tomar decisiones por sí solo, el crearse sus propias exigencias.

Recompensa. Corresponde a los estímulos recibidos por el trabajo bien hecho. Es la medida en que la organización utiliza más el premio que el castigo.

Riesgo. Corresponde al sentimiento que tienen los miembros de la organización acerca de los desafíos que impone el trabajo. Es la medida en que la organización promueve retos calculados a fin de lograr los objetivos propuestos.

Calor. Es la percepción por parte de los miembros de la empresa acerca de la existencia de un ambiente de trabajo grato y de buenas relaciones sociales tanto entre pares como entre jefes y subordinados.

Apoyo. Es el sentimiento sobre la existencia de un espíritu de ayuda de parte de los directivos y de otros empleados del grupo.

Estándares de desempeño. Es el énfasis que pone la organización sobre las normas de rendimiento. Se refiere a la importancia de percibir metas implícitas y explícitas así como normas de desempeño.

Conflicto. Es el grado en que los miembros de la organización, tanto pares como superiores, aceptan las opiniones discrepantes y no temen enfrentar y solucionar los problemas tan pronto surjan.

Identidad. Es el sentimiento de pertenencia a la organización, el cual es un elemento importante y valioso dentro del grupo de trabajo. En general, es la sensación de compartir los objetivos personales con los de la organización.

Es importante destacar que la salud del individuo es un tema que se debe tocar en toda empresa ya que con ella, cada una de las personas que labora en

esta debe de estar sana para el logro de sus actividades en el día a día, también se tiene que conocer que es la organización mundial de la salud, para comprender que es la salud.

Para concluir con este tema el clima organizacional es el ambiente que se crea y se vive a diario dentro de las organizaciones, se genera por la emociones de los empleados respecto a lo que hacen y se desprende de las motivaciones que llevan a cada persona a cumplir sus funciones dentro de la organización.

El clima dentro de las organizaciones afecta de manera positiva o negativa las relaciones de las personas que interactúan en la misma. Existen varios aspectos que inciden en el clima tales como el tamaño de la empresa, el estilo de la dirección (jerarquía), el ambiente social que está integrado por aspectos como el compañerismo, la comunicación y los conflictos entre las personas o departamentos, también están las características personales que son las aptitudes, actitudes y motivaciones que tienen las personas para hacer sus tareas.

Es importante reconocer que el comportamiento organizacional esta aliado con el clima de la organización y tiene que ver con la productividad, el ausentismo, la rotación, la satisfacción laboral, y el nivel de tensión.

Otro de los aspectos que se tiene que reconocer en este apartado es la motivación lo que mueve a los trabajadores en su labor. Cuando las personas están motivadas, se eleva el clima y se establecen relaciones satisfactorias de animación, interés y colaboración. Cuando la motivación es escasa, bien sea por frustración o por impedimentos para la satisfacción de necesidades, el clima organizacionales más bajo y sobrevienen estados de depresión, desinterés,

apatía, descontento, hasta llegar a estados de agresividad, agitación, e inconformidad.

La motivación hace parte del liderazgo, cuando el líder motiva a sus colaboradores logra que se sientan comprometidos con los objetivos de la Empresa, que trabajen a gusto y cada día se sientan contentos de ir a laborar y a trabajar para la consecución de los objetivos de la empresa.

El liderazgo se define como la capacidad de guiar a un individuo o grupo de personas para lograr lo que se quiere. Lo característico del líder es estimular a los otros a que le sigan, por tanto su función específica es incitar a la acción.

El tipo de liderazgo desarrollado dentro de una organización es la base del ambiente que se genera entre los miembros de la misma. En un clima organizacional autoritario, la responsabilidad reside en la autoridad y nadie participa o inicia una acción excepto cuando lo impone el líder. En un clima de sospecha existe el temor a ser puesto en ridículo o a ser rechazado. Si el clima es apático no hay lugar a la vitalidad y todos están esperando que otro haga o diga algo. En un clima cálido, democrático, las personas son más productivas, viven satisfechas y menos frustradas, hay compañerismo, cordialidad, cooperación, más pensamiento individual, facultad creativa y mejor motivación.

CAPÍTULO III

MARCO CONTEXTUAL

Salud en el mundo

La Organización Mundial de la Salud (OMS) (2020) es el organismo de las Naciones Unidas especializado en salud, integrado por 194 Estados Miembros. La OMS trabaja en todo el mundo para promover el grado máximo de salud que se pueda lograr para todas las personas, independientemente de su raza, religión, género, ideología política o condición económica o social.

La misión de la OMS es promover la salud, preservar la seguridad mundial y servir a las poblaciones vulnerables. El acceso a una atención de salud asequible y adecuada es un derecho humano, y la atención sanitaria universal es un principio fundamental que guía la labor de la OMS.

Para 2023, la OMS se propone alcanzar las metas de los tres mil millones, con cobertura sanitaria universal para mil millones más de personas, una mejor protección frente a emergencias sanitarias para mil millones más de personas, y mejor salud y bienestar para mil millones más de personas. Al menos la mitad de la población mundial carece de acceso a servicios de salud esenciales y los gastos directos sumen cada año en la pobreza a casi 100 millones de personas.

La OMS convoca a los principales expertos en salud de todo el mundo para confeccionar materiales de referencia sobre cuestiones de salud mundial y formular recomendaciones destinadas a mejorar la salud de todas las personas.

La OMS está integrada por la Asamblea Mundial de la Salud, los Estados Miembros y la Secretaría.

La salud y la enfermedad no son acontecimientos que ocurran exclusivamente en el espacio privado de nuestra vida personal. La calidad de la vida, el cuidado y la promoción de la salud, la prevención, la rehabilitación, los problemas de salud, y la muerte misma, acontecen en el denso tejido social y ecológico en el que transcurre la historia personal.

La OMS viene a ser un ente internacional que da pie para que dentro de muchos Estados Nacionales se tomen medidas de políticas públicas sanitarias gubernamentales para mejorar las condiciones de vida de sus ciudadanos. De ahí la necesidad de un Estado Social que regule de manera coordinada las políticas de salud pública para evitar males mayores que los ciudadanos sin un Estado promotor de mejoras sociales sería incapaz de lograr por sí mismo.

Salud en México

El Sistema Nacional de Salud (1995) destaca que: cuenta hoy en día, además de un escaso aseguramiento privado, con tres pilares del aseguramiento público en salud: el Seguro de Enfermedades y Maternidad del Instituto Mexicano del Seguro Social para los trabajadores asalariados de las empresas privadas y sus familiares; el Seguro de Salud del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado para los empleados de las instituciones de la administración pública federal y sus familiares, y por convenio de la mayoría de los gobiernos estatales; y el Seguro Popular de Salud para los trabajadores no

asalariados, los desempleados y sus familiares, así como para los grupos vulnerables.

El Informe del resultado de la Fiscalización Superior de la Cuenta Pública (2009) manifiesta que: La suma de las coberturas de las principales instituciones públicas de salud implica la afiliación de 116 millones de mexicanos. Sin embargo es importante destacar lo señalado en el Informe de Resultados de la Fiscalización de la Cuenta Pública 2009,22 en el cual la Auditoría Superior de la Federación determinó un porcentaje de colisión (duplicidad) de 14.2%, ya que 4 426 660 beneficiarios del Seguro Popular se encontraban registrados en los padrones de las instituciones de seguridad social; el porcentaje de colisión con el padrón del IMSS de asegurados en servicio y derechohabientes vigentes fue de 13.7%.

El Instituto Mexicano del Seguro Social

El IMSS, es la institución con mayor presencia en la atención a la salud y en la protección social de los mexicanos desde su fundación en 1943, para ello, combina la investigación y la práctica médica, con la administración de los recursos para el retiro de sus asegurados, para brindar tranquilidad y estabilidad a los trabajadores y sus familias, ante cualquiera de los riesgos especificados en la Ley del Seguro Social. Hoy en día, más de la mitad de la población mexicana, tiene algo que ver con el Instituto, hasta ahora, la más grande en su género en América Latina.

El Instituto Mexicano del Seguro Social tiene un mandato legal derivado del Artículo 123 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Su

misión es ser el instrumento básico de la seguridad social, establecido como un servicio público de carácter nacional, para todos los trabajadores y sus familias. Es decir, el aumento en la cobertura de la población se persigue como un mandato constitucional, con un sentido social.

Por su parte, el Artículo 2 de la Ley del Seguro Social (LSS) establece que la seguridad social tiene por finalidad garantizar el derecho a la salud, la asistencia médica, la protección de los medios de subsistencia y los servicios sociales necesarios para el bienestar individual y colectivo, así como el otorgamiento de una pensión que, en su caso y previo cumplimiento de los requisitos legales, será garantizada por el Estado.

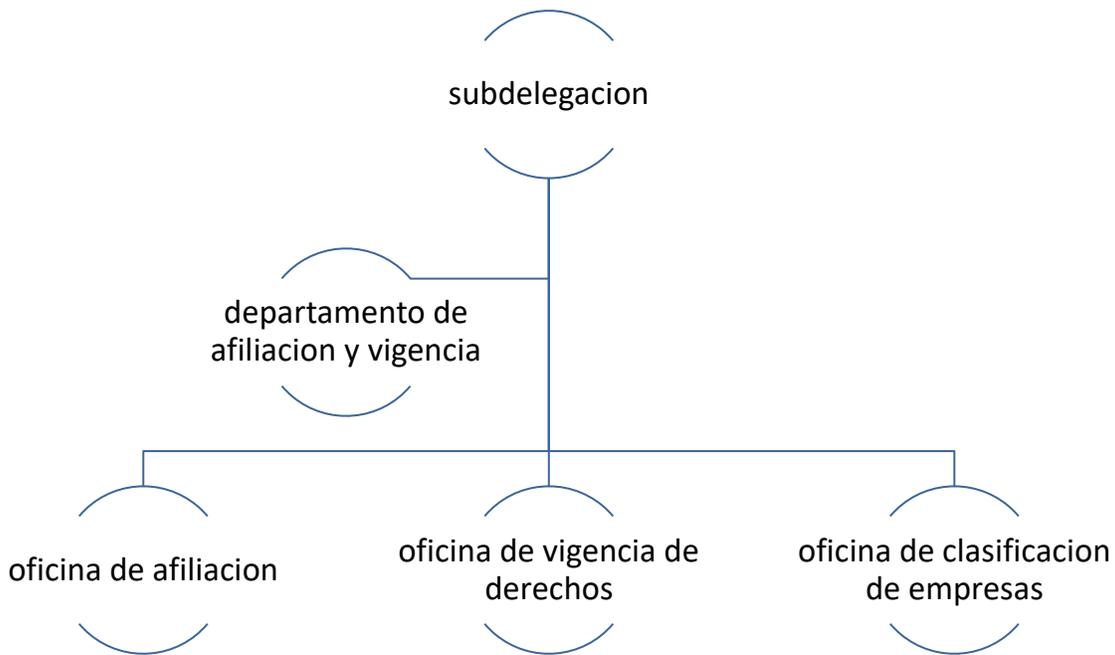
El Instituto cuenta con Delegaciones para atender los asuntos relacionados con tramites que se desarrollan en las Subdelegaciones que le correspondan en cada entidad federativa estas, Delegaciones se encargan de supervisar el trabajo de cada uno de los departamentos que integran las subdelegaciones, y el estado de Durango cuenta con una Delegación en la cual se encuentran varias Jefaturas las cuales son: Jefatura de Servicios Jurídicos, Jefatura de Afiliación y Cobranza, Jefatura de Auditoria a Patrones, Jefatura de Finanzas, Oficina Delegacional y Jefatura de Prestaciones Médicas.

Luego, existen Subdelegaciones en cada entidad federativa que se encarga de dar atención a tramites que se relacionen con todo derechohabiente que sea parte del Instituto, así como, atender a todo aquel patrón que forme parte de algún Registro Patronal, y el estado de Durango cuenta con una Subdelegación la cual cuenta con varios departamentos los cuales son: Departamento de Cobranza,

Departamento de Afiliación y Vigencia, Departamento de Auditoría a Patrones y Oficina Subdelegacional.

La subdelegación a su vez cuenta con un organigrama por departamento y en esta presente investigación se enfoca en el departamento de afiliación y vigencia el cual se muestra en la figura 1 donde se destacan las oficinas que este departamento engloba:

Figura 1. Organigrama del departamento de afiliación.



Fuente: Manual de organización de las subdelegaciones del IMSS (2020, p. 19)

El departamento de afiliación y vigencia es quien tiene la facultad de hacer la verificación de vigencia del trabajador, pensionista o pensionado y sus familiares derechohabientes en el sistema de vigencias del Instituto, mediante la aplicación del sello de “vigencias”, autorizado por el propio Departamento.

El departamento de afiliación y vigencia será el encargado de realizar las bajas de los trabajadores por falta de pago de cuotas y aportaciones esto con el artículo 22 de la Ley del Seguro Social.

“Artículo 22. Los documentos, datos e informes que los trabajadores, patronos y demás personas proporcionen al Instituto, en cumplimiento de las obligaciones que les impone esta Ley, serán estrictamente confidenciales y no podrán comunicarse o darse a conocer en forma nominativa e individual.” (Ley del Seguro Social, 1995, Artículo 22)

Según Castañeda (2020), en el Manual de organización de las subdelegaciones del IMSS la oficina de afiliación es quien se encarga de controlar que los tiempos de atención en ventanilla para las y los usuarios de los servicios subdelegaciones, mediante el Módulo de Recepción y Atención Integral (MORAI), sean lo más breve posible y acordes a los trámites presenciales que se realicen, con el fin de optimizar la productividad interna y mejorar la imagen institucional en materia de servicios de afiliación.

Por otra parte, la oficina de vigencia de derechos es quien tiene la facultad de otorgar al derechohabiente el trámite que se requiera en relación a su vigencia de derechos, esto para en el momento en el que algún derechohabiente que ejercer su derecho a la atención médica se encuentre dado de alta y pueda recibir de una manera eficiente y eficaz la calidad de salud que dicho individuo requiera.

Mientras que la oficina de clasificación de empresas es quien se encarga del Programa de Actualización de Clasificación de Empresas, así como, contralora la casuística de los accidentes de trabajo de cada uno de los patronos afiliados al instituto y de la determinación de la prima del seguro de riesgos de trabajo.

En el siguiente capítulo se presentara el marco metodológico en el cual se dará contexto al desarrollo de la presente investigación, donde se dará a conocer el método, enfoque y alcancé en donde implica analizar de forma crítica cada uno de estos conceptos para dicho estudio.

CAPÍTULO IV

METODOLOGÍA

En el presente capítulo estaremos presentando el marco metodológico del trabajo, para dar contexto al cómo se desarrollará la investigación.

En cuanto al enfoque del mismo, se utilizara el cuantitativo, acerca del cual Hernández, Fernández y Baptista (2014) mencionan que: "... utiliza la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin establecer pautas de comportamiento y probar teorías. "

El propósito de esta investigación es analizar si influye el clima organizacional en el estrés laboral de los colaboradores del departamento de afiliación y vigencia de la subdelegación Durango.

El alcance del trabajo, se estará empleando el correlacional, porque la intención es descubrir cómo se asocian dos variables. Es decir, analizar las variables que se utilizaran en la presente investigación, las cuales son el clima organizacional y el estrés laboral, para determinar cómo se relacionan entre sí.

Cuando se menciona el estudio de una correlación, es necesario mencionar que puede existir correlación positiva quiere decir que a medida que aumenta el valor de una variable, también lo hace el valor de la otra.

Sin embargo, cuando es negativa se hace referencia que medida que aumenta el valor de una variable, el valor de la otra disminuye.

El diseño de la investigación es referente al no experimental puesto que no existe ninguna manipulación de variables, es decir que se observará el fenómeno en su contexto natural y sin ningún tipo de intervención, a su vez se caracteriza

por ser transversal donde existirá el estudio en un tiempo único y se espera analizar su incidencia al momento.

De acuerdo con lo que establecimos anteriormente, se presentan:

Objetivo de investigación

Analizar la influencia del clima organizacional en el estrés laboral de los colaboradores del departamento de afiliación y vigencia de la subdelegación del IMSS Durango.

Pregunta de investigación

¿El comportamiento del clima organizacional afecta al comportamiento del estrés laboral de los colaboradores de la subdelegación del IMSS Durango?

Hipótesis

El clima organizacional influye en el estrés laboral de los colaboradores de la subdelegación del IMSS Durango.

Derivación de variables

Variable clima organizacional

Dando sustento al efecto de esta investigación es necesario dar definición a las variables investigadas, determinar cómo se observarán y como se medirá cada dimensión de las mismas, por lo anterior se presenta la operalización de variables mediante instrumentos de medición seleccionados minuciosamente.

El clima organizacional ha sido estudiado durante los años, las organizaciones cada vez deben ser capaces de poder fomentar un ambiente de trabajo que permitan a los colaboradores sentirse cómodos y productivos en sus tareas y responsabilidades diarias, incluso ya se debe estar buscando el cubrir

necesidades psicológicas y sociales en las actividades diarias para buscar nuevas formas de combatir el estrés.

En la tabla 1 se muestra el instrumento que emplean los autores Litwing y Stringer que hace referencia a medir el comportamiento de los miembros de una organización derivado en la motivación y el medio ambiente de su trabajo.

Tabla 1. Dimensiones del clima organizacional.

Según Litwing y Stringer (1968) el clima organizacional es un conjunto de propiedades medibles del medio ambiente de trabajo, percibidas directa o indirectamente por las personas que trabajan en la organización y que influyen su motivación y comportamiento.	
Dimensiones	Preguntas
1. Estructura. El sentimiento de los empleados respecto de las restricciones, el número de reglas, controles y procedimientos que existen.	1. En esta empresa los trabajos están bien definidos y organizados. 2. En esta empresa no siempre está claro quién debe tomar las decisiones. 3. Esta empresa se preocupa de que yo tenga claro su funcionamiento, en quienes recae la autoridad y cuáles son las tareas y responsabilidades de cada uno.
2. Responsabilidad. El sentimiento por parte de los trabajadores de "ser su propio jefe". Poder tomar las decisiones solo y no tener que consultar cada paso con los superiores.	4. En esta empresa no es necesario permiso para hacer cada cosa. 5. Las ideas nuevas no se toman mucho en cuenta, debido a que existen demasiadas reglas, detalles administrativos y trámites que cumplir. 6. A veces trabajamos en forma desorganizada y sin planificación. 7. En algunas de las labores en que me he desempeñado, no he sabido exactamente quién era mi jefe. 8. Quienes dirigen esta empresa prefieren reunir a las personas más apropiadas para hacer un trabajo, aunque esto signifique cambiarlas de sus puestos habituales. 9. En esta empresa hay poca confianza en la responsabilidad individual respecto del trabajo. 10. Quienes dirigen esta empresa prefieren que, si uno está haciendo bien las cosas, siga adelante con confianza en vez de consultarlo todo con ellos. 11. En esta empresa los jefes dan las indicaciones generales de lo que se debe hacer y se le deja al personal la responsabilidad sobre el trabajo específico.
3. Recompensa. El sentimiento de ser	12. Para que un trabajo quede bien es necesario que sea hecho con audacia, responsabilidad e iniciativa.

<p>recompensado por el trabajo bien hecho.</p>	<p>13. Cuando se nos presentan problemas en el trabajo debemos resolverlos por sí solos y no recurrir necesariamente a los jefes. 14. Es común en esta empresa que los errores sean superados sólo con disculpas. 15. Uno de los problemas que tenemos es que la gente no asume sus responsabilidades en el trabajo. 16. En esta empresa los que se desempeñan mejor en su trabajo pueden llegar a ocupar los mejores puestos. 17. En esta empresa existe mayor preocupación por destacar el trabajo bien hecho que aquel mal hecho. 18. En esta empresa mientras mejor sea el trabajo que se haga, mejor es el reconocimiento que se recibe.</p>
<p>4. Riesgo. El sentido de riesgo y de desafío en el trabajo y en la organización.</p>	<p>19. En esta empresa existe una tendencia a ser más negativo que positivo. 20. En esta empresa no hay recompensa ni reconocimiento por el trabajo bien hecho. 21. En esta empresa los errores son sancionados. 22. En esta empresa se trabaja en forma lenta pero segura y sin riesgos. 23. Esta empresa se ha desarrollado porque se arriesgó cuando fue necesario. 24. En esta empresa la toma de decisiones se hace en forma cautelosa para alcanzar los fines propuestos. 25. La dirección de nuestra empresa está dispuesta a correr los riesgos de una buena iniciativa. 26. Para que esta empresa sea superior a otras, a veces hay que correr grandes riesgos.</p>
<p>5. Calor. La percepción de una buena confraternidad general.</p>	<p>27. Entre el personal de esta empresa predomina un ambiente de amistad. 28. Esta empresa se caracteriza por un ambiente cómodo y relajado. 29. En esta empresa cuesta mucho llegar a tener amigos. 30. En esta empresa la mayoría de las personas es indiferente hacia los demás. 31. En esta empresa existen buenas relaciones humanas entre la administración y el personal.⁵⁶</p>
<p>6. Apoyo. La percepción de la ayuda mutua de los Directivos y empleados de la organización. Énfasis en el mutuo apoyo para enfrentar los problemas.</p>	<p>32. En esta empresa los jefes son poco comprensivos cuando se comete un error. 33. En esta empresa la administración se esfuerza por conocer las aspiraciones de cada uno. 34. En esta empresa no existe mucha confianza entre superior y subordinado. 35. La administración de nuestra empresa muestra interés por las personas, por sus problemas e inquietudes. 36. En esta empresa cuando tengo que hacer un trabajo difícil, puedo contar con la ayuda de mi jefe y de mis compañeros.</p>
<p>7. Normas. La percepción de la importancia de las</p>	<p>37. En esta empresa, se nos exige un rendimiento muy alto en nuestro trabajo. 38. Para la administración de esta empresa toda tarea puede</p>

normas y exigencias en el rendimiento en el trabajo.	<p>ser mejor hecha.</p> <p>39. En esta empresa la administración continuamente insiste en que mejoremos nuestro trabajo individual y en grupo.</p> <p>40. Esta empresa mejorará el rendimiento por sí sola cuando los trabajadores estén contentos.</p> <p>41. En esta empresa se valoran más las características personales del trabajador que su rendimiento en el trabajo.</p>
8. Conflicto. El sentimiento que los directivos presten atención a las opiniones, aunque éstas sean divergentes de su punto de vista.	<p>42. En esta empresa las personas parecen darle mucha importancia al hecho de hacer bien su trabajo.</p> <p>43. En esta empresa, la mejor manera de causar una buena impresión es evitar las discusiones y los desacuerdos.</p> <p>44. La dirección estima que las discrepancias entre las distintas secciones y personas pueden ser útiles para la empresa.</p> <p>45. En esta empresa se nos alienta para que digamos lo que pensamos, aunque estemos en desacuerdo con nuestros jefes.</p> <p>46. En esta empresa no se toman en cuenta las distintas opiniones para llegar a un acuerdo.</p>
9. Identidad. El sentimiento que se pertenece a una empresa y es un miembro valioso dentro de ella y del grupo de trabajo específico.	<p>47. Las personas están satisfechas de estar en esta empresa.</p> <p>48. Siento que pertenezco a un grupo de trabajo que funciona bien.</p> <p>49. Hasta donde yo me doy cuenta existe lealtad hacia la empresa.</p> <p>50. En esta empresa la mayoría de las personas están más preocupadas de sus propios intereses.</p>

Fuente: elaboración propia.

Variable estrés laboral

El estrés laboral en los últimos años es un tema preocupante en toda organización cada vez deben visualizarse más colaboradores que no pueden ser capaces de poder llevar una comunicación que permitan sentirse cómodos y productivos en sus tareas y responsabilidades diarias, incluso se perciben enfermedades psicológicas y sociales que dañan a los colaboradores de cualquier organización o institución.

En la tabla 2 se señala la escala de estrés percibido (EEP-10) donde se muestra la medición de dos dimensiones las cuales son el estrés positivo y la

capacidad de afrontamiento a la que se enfrenta cada uno de los miembros de una organización para tener la habilidad de poder manejar el estrés y con ello lograr tener resultados positivos para cada una de las tareas que se emplean.

Tabla 2. Dimensiones del estrés.

Folkman (1991) menciona que el estrés percibido sería consecuencia de un inadecuado afrontamiento de los conflictos.	
Dimensiones	Preguntas
Distrés general o estrés positivo. Es la interrelación que se produce entre la persona y su contexto, en el que está inserto.	<ol style="list-style-type: none"> 1. ¿Con qué frecuencia ha estado afectado por algo que ha ocurrido inesperadamente? 2. ¿Con qué frecuencia se ha sentido incapaz de controlar las cosas importantes en su vida? 3. ¿Con qué frecuencia se ha sentido nervioso o estresado? 4. ¿Con qué frecuencia ha estado seguro sobre su capacidad para manejar sus problemas personales? 5. ¿Con qué frecuencia ha sentido que las cosas le van bien?
Capacidad de afrontamiento. El afrontamiento del estrés se refiere a todos los esfuerzos cognitivos y comportamentales constantemente cambiantes para manejar las demandas específicas externas o internas apreciadas como excedentes o que desbordan los recursos del individuo.	<ol style="list-style-type: none"> 6. ¿Con qué frecuencia ha sentido que no podía afrontar todas las cosas que tenía que hacer? 7. ¿Con qué frecuencia ha podido controlar las dificultades de su vida? 8. ¿Con qué frecuencia se ha sentido que tenía todo bajo control? 9. ¿Con qué frecuencia ha estado enfadado porque las cosas que le han ocurrido estaban fuera de su control? 10. ¿Con qué frecuencia ha sentido que las dificultades se acumulan tanto que no puede superarlas?

Fuente: elaboración propia

Instrumento

El instrumento propuesto por los autores Litwin y Stringer se ha utilizado en varias investigaciones, entre las cuales se encuentra “Estudio Diagnóstico del

Clima Organizacional en una Institución Educativa” por Capetillo Mejía en el año 2020.

En este trabajo se muestra que el clima organizacional repercute en la motivación, el rendimiento y productividad de los miembros de una organización, es por ello que se convierte en un tema de gran interés y necesario para obtener un buen resultado en las tareas asignadas. Respecto a esta investigación podemos observar, basándonos en las cuatro dimensiones antes mencionadas, que se registró un deficiente clima organizacional según la perspectiva de los docentes que laboran actualmente en la institución.

Dimensiones:

1. Estructura.
2. Responsabilidad.
3. Recompensa.
4. Riesgo.
5. Calor.
6. Apoyo.
7. Normas.
8. Conflicto.
9. Identidad.

Además, el cuestionario cuenta con preguntas relacionadas la relación que se tiene entre jefe y subordinado que ayudan a mejorar un buen clima organizacional, así como preguntas adicionales como lo es la motivación y responsabilidades de tareas asignadas a cada uno de los colaboradores.

Por lo que se quiere comprobar a base del cuestionario de Litwin y Stringer que consta de 50 reactivos y 9 dimensiones que un buen clima organizacional en la subdelegación del IMSS del estado de Durango puede subsanar el estrés laboral que se percibe en los trabajadores de este instituto.

Universo muestral y poblacional

Es necesario delimitar correctamente el subgrupo de la población a estudiar, debido a que delimitará el sentido de la investigación, establecerá resultados y proporcionará parámetros.

Se necesita tomar en cuenta las unidades de muestreo para poder descartar algún posible error al momento de realizar la prueba estadística, es decir, que el universo muestral cumpla con las características que se determinan desde un inicio de la investigación.

Unidad de análisis: Son todos aquellos colaboradores que se encuentran laborando en el departamento de afiliación y vigencia.

Población: Referente al objeto de estudio, la organización cuenta con 111 empleados en la subdelegación Durango, los cuales se integran desde operativos, administrativos y subdelegado.

Muestra: En la subdelegación únicamente 32 empleados trabajan en el departamento de afiliación y vigencia, por lo anterior se tomó la decisión de realizar de un censo al total de la población que trabaja en dicho departamento.

Escala de medición

La escala de medición se mide en base a una escala Likert, desde el 1 al 5, donde 1 es “totalmente en desacuerdo”, 3 es “indiferente” mientras que el 5 es “totalmente de acuerdo” para objeto de esta investigación adoptaremos el mismo criterio de medición.

Análisis de la varianza

El análisis de la varianza mejor conocida ANOVA es una técnica que ayuda para contrastar si la media de las variables son iguales.

Su funcionamiento es hacer una comparación entre la media de la variable independiente (clima organizacional) y asociarlas a los distintos valores que puede tomar el valor de la variable dependiente (estrés laboral).

Según Neri (2021) en una de sus investigaciones titulada “Diferencias sociodemográficas en la percepción del clima organizacional de trabajadores industriales mexicanos” utiliza la prueba de análisis de la varianza (ANOVA) en su investigación logrando un resultado de identificar diferencias sociodemográficas en la percepción del clima organizacional en una muestra de trabajadores del sector industrial. Los resultados de los análisis efectuados mostraron que existen tales diferencias, pero solo con determinadas dimensiones del constructo. A raíz de esto se aporta evidencia parcial a favor de la hipótesis alterna, y se responde afirmativamente la pregunta de investigación, es decir, hay variaciones en su percepción a partir de dichas variables.

Por lo que se propone en el presente trabajo utilizar el análisis ya citado debido que en esta investigación se utilizan dos variables similares a la que estudio el autor.

El análisis de la varianza se demuestra en la tabla 3 con el siguiente análisis:

Tabla 3. Análisis de la varianza

Fuente de variación	Suma de cuadrados	Grados de libertad	Media de cuadrados	F
Tratamientos	SST	K-1	$SST/(K-1)=MST$	MST/MSE
Error	SSE	n-K	$SSE/(n-K)=MSE$	
Total	SSTOTAL	n-1		

Dónde:

SS= Suma total de cuadrados

SST= Suma de cuadrados para tratamientos

SSE= Suma de cuadrados de estimación de errores

MST= Cuadrado medio de los tratamientos

MSE= Cuadrado medio del error

K= Tratamientos

N= Observaciones

En el análisis de la varianza se utiliza la prueba de Fisher ya que es el método exacto utilizado cuando se quiere estudiar si existe asociación entre dos variables cualitativas, es decir, si las proporciones de una variable son diferentes en función del valor de la otra variable

Por último en el análisis presente se divide la variación total de las mediciones de respuesta en partes que pueden ser atribuidas a varios factores de interés para el investigador. Si la investigación ha sido debidamente diseñada, estas partes pueden usarse entonces para contestar preguntas acerca de los efectos de los diversos factores en la respuesta de interés.

CAPÍTULO V

RESULTADOS

La investigación permitió presentar de manera actualizada un diagnóstico completo del clima organizacional que se percibe actualmente en el departamento de Afiliación, así como también analizar la influencia del clima organizacional en el estrés laboral del personal de la subdelegación del IMSS Durango.

De esta manera, se determina niveles aceptables del clima organizacional y de las dimensiones estructura, responsabilidad, calor y un nivel regular con respecto a la dimensión riesgo.

La muestra se calculó con el número total de los trabajadores que ocupa el Departamento de Afiliación y Vigencia mismo que son 32 trabajadores, bajo estudio se tomó la decisión de llevar a cabo un censo.

Con lo anterior, la medición del instrumento puede mostrar errores y/o diferencias entre los resultados y las observaciones, los cuales varían dependiendo de la unidad de análisis, por lo que el método para el análisis de los datos es importante determinarlo correctamente.

Para efecto de esta investigación se realizaron los cálculos a través de un programa de software estadístico informático IBM SPSS (Statistical Package for the Social Sciences). Esta herramienta es la comúnmente utilizada para distintas funciones estadísticas descriptivas como lo son: desviaciones estándar, errores estándar y rango, pruebas de significancia, correlación, análisis factorial, modelos de regresión lineal, tendencias, entre algunas otras más. Este paquete

estadístico es uno de los más utilizados dentro de las distintas áreas, como lo es la salud, la psicología y la administración de manera global.

la confiabilidad de una medición de cualquier instrumento, la homogeneidad o consistencia interna hace referencia al coeficiente Alpha (α), donde es un método propuesto por Lee J Cronbach (1926-2001) alrededor del año 1951, con este método, investigadores han sido capaces de evaluar la confiabilidad o consistencia de un instrumento con una escala Likert. Para poder determinar este coeficiente se tiene que realizar un cálculo para la correlación de cada reactivo con cada uno de los otros.

Este coeficiente Alfa de Cronbach radica entre valores de 0 y 1, cuanto más próximo se esté el resultado a 1 son más consistentes los ítems entre sí, sin embargo, se considera que los valores superiores a 0.7 o 0.8 son suficientes como para asegurar y garantizar que el instrumento de medición es fiable, por lo que por debajo de este valor la consistencia de los datos se puede considerar baja, incluso cuando este valor arroja un valor negativo hace indicar un cálculo erróneo o inconsistencias en la escala.

Existen dos métodos para calcular este coeficiente, a partir de las varianzas de los datos, así como a partir de las correlaciones de los ítems o factores, sin embargo, para efecto de esta investigación realizaremos el cálculo a través de un programa SPSS.

La confiabilidad del instrumento se determinó mediante el coeficiente alfa de Cronbach creado por J.L. Cronbach en el que se menciona que va de entre el valor 0 y 1 siendo confiable como se muestra en la tabla 3 se muestra la confiabilidad del estrés laboral donde se obtuvo un valor con 0.675, mientras que

0.770 se obtuvo de la variable clima organizacional, respectivamente, siendo este un instrumento aceptable.

Tabla 4. Estadísticos de fiabilidad.

Alfa de Cronbach de la variable estrés laboral	Número de elementos
0.675	10

Fuente: elaboración propia.

Alfa de Cronbach de la variable clima organizacional	Número de elementos
0.770	50

Fuente: elaboración propia.

Normalidad

Las pruebas de normalidad de Kolmogorov-Smirnov y Shapiro-Wilk tiene la ventaja de que permite estudiar si una muestra procede de una población con una distribución de probabilidad con media y desviación estándar determinada, pero que no tiene por qué ser obligadamente una distribución normal.

Por un lado la prueba de Shapiro-Wilk es aplicable cuando se analizan muestras compuestas por menos de 50 elementos (muestras pequeñas).

Por otro lado, la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov permite analizar poblaciones de 50 o más participantes.

Tabla 5. Pruebas de normalidad del estrés laboral

Dimensiones de estrés laboral	Shapiro-Wilk		
	Estadística	G. Libertad	Significancia
Estrés positivo	0.961	32	0.292
Capacidad de afrontamiento	0.941	32	0.080

Fuente: elaboración propia

Tabla 6. Pruebas de normalidad del clima organizacional

Dimensiones de clima organizacional	Shapiro-Wilk		
	Estadística	G. Libertad	Significancia
Estructura	0.959	32	0.261
Responsabilidad	0.947	32	0.121
Recompensa	0.971	32	0.533
Riesgo	0.914	32	0.014
Calor	0.959	32	0.265
Apoyo	0.972	32	0.548
Normas	0.849	32	0.000
Conflicto	0.944	32	0.099
Identidad	0.943	32	0.091

Fuente: elaboración propia

Por lo que este trabajo se realizara por medio de la prueba de Shapiro-Wilk ya que esta analiza muestras pequeñas, lo cual es el rango de la población de la presente investigación.

En la tabla 5 se observa la prueba de Shapiro-Wilk de las dimensiones de estrés la estadística de estrés positivo 0.961 y el valor de significancia 0.292 manifiestan un comportamiento normal, por lo que la hipótesis nula no se rechaza debido a que es mayor a 0.05.

Ahora bien, la prueba de Shapiro-Wilk de las dimensiones de estrés la estadística de capacidad de afrontamiento 0.941 y el valor de significancia 0.080 destacan un comportamiento normal, por lo que la hipótesis nula.

En la tabla 6 titulada Pruebas de normalidad del clima organizacional en la cual se encuentran las dimensiones del clima organizacional la estadística de estructura 0.959 y el valor de significancia 261 mencionan un comportamiento normal y cabe destacar que la hipótesis nula no se rechaza.

Mientras que, el valor de significación de la dimensión responsabilidad 0.121 demuestra que tiene un comportamiento normal de acuerdo a la prueba de Shapiro-Wilk.

Del mismo modo, la estadística de la dimensión recompensa 0.971 y el valor de significancia 0.533 resaltan un comportamiento normal donde no se rechaza la hipótesis nula.

Asimismo la dimensión riesgo y normas destaca un valor de significancia 0.014 y 0.000 respectivamente por lo que se rechaza la hipótesis nula de las presentes dimensiones.

La dimensión calor su valor de significancia 0.265 quiere decir que tiene un comportamiento normal.

Respecto a la dimensión de apoyo la estadística es de 0.972 y el valor de significancia 0.548 destacan un comportamiento normal por lo que no se rechaza la hipótesis nula.

Además las dimensiones de conflicto e identidad manifiestan un valor de significancia de 0.099 y 0.091 respectivamente por lo que se concluye que ambas dimensiones demuestran un comportamiento normal.

Cabe destacar que todas las dimensiones se comportan de una manera normal donde no se rechaza la hipótesis nula excepto de dos dimensiones riesgo y normas que se rechaza la hipótesis nula ya que los valores están por debajo de $H_0 < 0.05$.

Análisis de la varianza

Después de llevar a cabo el análisis de la varianza de los datos a estudiar mediante el SPSS, el visor de resultados muestra la siguiente tabla para cada una de las variables.

Tabla 7. Pruebas de ANOVA del clima organizacional

		Suma de Cuadrados	Grado Libertad	Media Cuadrática	Prueba de Fisher	Nivel de Significancia
Estructura	Entre Grupos	5.870	16	0.367	1.338	0.289
	Dentro Grupos	4.112	15	0.274		
	Total	9.982	31			
Responsabilidad	Entre Grupos	4.248	16	0.265	1.875	0.116
	Dentro Grupos	2.124	15	0.142		
	Total	6.372	31			
Recompensa	Entre Grupos	4.705	16	0.294	0.989	0.510
	Dentro Grupos	4.458	15	0.297		
	Total	9.163	31			
Riesgo	Entre Grupos	9.045	16	0.565	1.858	0.119
	Dentro Grupos	4.563	15	0.304		
	Total	13.609	31			
Calor	Entre Grupos	5.385	16	0.337	1.733	0.147
	Dentro Grupos	2.913	15	0.194		
	Total	8.299	31			
Apoyo	Entre Grupos	3.290	16	0.206	0.536	0.886
	Dentro Grupos	5.750	15	0.383		
	Total	9.040	31			
Normas	Entre Grupos	6.608	16	0.413	1.714	0.152
	Dentro Grupos	3.614	15	0.241		
	Total	10.222	31			
Conflicto	Entre Grupos	11.469	16	0.717	0.944	0.547
	Dentro Grupos	11.389	15	0.759		
	Total	22.858	31			
Identidad	Entre Grupos	7.868	16	0.492	0.995	0.506
	Dentro Grupos	7.411	15	0.494		
	Total	15.279	31			

Fuente: elaboración propia

Tabla 8. Pruebas de ANOVA del estrés laboral

		Suma de Cuadrados	Grado Libertad	Media Cuadrática	Prueba de Fisher	Nivel de Significancia
Estrés positivo	Entre Grupos	8.034	14	0.574	0.443	0.935
	Dentro Grupos	22.014	17	1.295		
	Total	30.048	31			
Capacidad de afrontamiento	Entre Grupos	5.002	14	0.357	0.838	0.626
	Dentro Grupos	7.246	17	0.426		
	Total	12.248	31			

Fuente: elaboración propia

Ahora bien, en la tabla 7 el valor de Fisher de la dimensión del clima organizacional estructura es 1.338 y la significación es 0.289. Al ser la significación mayor de 0.05 es que las diferencias de media de la variable clima organizacional entre los grupos no son significativas.

Mientras que, el nivel de significancia de la dimensión del clima organizacional responsabilidad es 0.116 y el valor de Fisher es 1.875 quiere decir que el valor de significancia es mayor a 0.05 manifiestan que las diferencias de media de la variable clima organizacional entre los grupos no son significativas.

Del mismo modo, la dimensión del clima organizacional recompensa observando los resultados del valor de significancia 0.510 y el valor de Fisher 0.989 demuestran que las diferencias de media entre los grupos no son significativas.

El análisis de las diferencias de media entre grupos de la dimensión del clima organizacional riesgo no son significativas ya que los resultados que se muestran en la tabla 5 son valor de significancia 0.119 y valor de Fisher 1.858.

Además, la dimensión del clima organizacional calor en los resultados del valor de Fisher arrojó 1.733 y del nivel de significancia 0.147 dichos valores no demuestran diferencia de media entre grupos por lo que no son significativas.

Analizando las diferencias de media de la dimensión del clima organizacional apoyo en los resultados se muestra que no son significativos ya que el valor de Fisher 0.536 y el nivel de significación es 0.886.

Asimismo que, el valor de Fisher de la dimensión del clima organizacional normas es 1.714 y la significación es 0.152 cabe destacar que al ser la significación mayor de 0.05 la prueba dice que las diferencias de media de la variable clima organizacional entre los grupos no son significativas.

El análisis de las diferencias de media entre grupos de la dimensión del clima organizacional conflicto no son significativas ya que el nivel de significancia es mayor de 0.05 arrojando un resultado de 0.547.

La dimensión del clima organizacional identidad demuestra que no hay diferencia de media entre grupos debido a que los valores que aparecen después de analizar la prueba son mayores al valor 0.05 obteniendo un nivel de significancia de 0.506.

Incluso, en la tabla 8 la dimensión de estrés laboral distrés general o estrés positiva representa que las diferencias de media no son significativas ya que el valor de Fisher es 0.443 y nivel de significancia 0.935 mismos que al ser mayores al valor de 0.05 no son significativos para la prueba ANOVA.

Sin embargo, el nivel de significancia de la dimensión del estrés capacidad de afrontamiento es 0.626 y el valor de Fisher es 0.838 quiere decir que el valor de significancia es mayor a 0.05 manifiestan que las diferencias de media de la variable estrés entre los grupos no son significativas.

Correlación de Spearman

La función de la correlación de spearman es determinar si existe una relación lineal entre dos variables a nivel ordinal y que esta relación no sea debida al azar; es decir, que la relación sea estadísticamente significativa.

El Estadístico que cuantifica la correlación están comprendidos entre -1 y 1, la interpretación del coeficiente rho de Spearman concuerda en valores próximos a 1; indican una correlación fuerte y positiva. Mientras que los valores próximos a -1 indican una correlación fuerte y negativa. Valores próximos a cero indican que no hay correlación lineal.

Tabla 9. Correlación de Spearman

Estrés		Estructura	Responsabilidad	Recompensa	Riesgo	Calor	Apoyo	Normas	Conflicto	Identidad
Correlación		0.146	0.032	-0.251	-0.045	-0.183	-0.045	0.089	-0.010	-0.129
Sig. (2-fallida)		0.425	0.863	0.165	0.807	0.317	0.808	0.628	0.955	0.480
N		32	32	32	32	32	32	32	32	32

Fuente: elaboración propia.

** . La correlación es significativa al nivel 0.01 (bilateral)

*. La correlación es significativa al nivel 0.05 (bilateral)

Ahora bien, analizando los resultados que se muestran en la tabla 9 la correlación de la variable estrés con la dimensión del clima organizacional estructura, el valor de significancia que se muestra en la correlación de spearman 0.425 manifiesta que hay correlación, pero siendo débil y correlación positiva 0.146.

Mientras que, observando la correlación de la variable estrés con la dimensión del clima organizacional responsabilidad, el resultado que arroja la correlación spearman 0.863 se percibe que, si existe una correlación fuerte y correlación positiva 0.032 entre el estrés y la dimensión responsabilidad ya que el valor de significancia se aproxima a 1.

Del mismo modo, considerando la correlación de la variable estrés con la dimensión del clima organizacional recompensa, el valor que se encuentra en la

correlación de spearman 0.165 manifiesta que si hay una correlación débil, pero correlacion negativa -0.251.

Además, la correlación de la variable estrés con la dimensión del clima organizacional riesgo, el valor que se arroja en la correlación de spearman 0.807 demuestra que si hay valor de significancia fuerte pero el valor de correlación - 0.045 es negativo entre el estrés y el riesgo.

La correlación de la variable estrés con la dimensión del clima organizacional calor, el valor que se analiza en la correlación de spearman 0.317 destaca un valor de significancia débil con una correlación negativa -0.183.

Analizando la correlación de la variable estrés con la dimensión del clima organizacional apoyo, el valor que se estudia en la correlación de spearman 0.808 indica un valor de significancia fuerte pero correlación negativa -0.045 ya que el valor de significancia se aproxima a 1.

Asumiendo que, la correlación de la variable estrés con la dimensión del clima organizacional normas arrojan un valor de correlación de spearman 0.628 dicho valor demuestra significancia entre estrés y normas, fuerte y correlación positiva 0.089.

La variable estrés con la dimensión del clima organizacional conflicto manifiestan un valor de correlación de spearman fuerte 0.955 por lo que se encuentra un valor de significancia fuerte con una correlación negativa de -0.010.

La variable estrés con la dimensión del clima organizacional identidad manifiestan un valor de significancia de spearman débil 0.480 y correlación negativa -0.129.

CAPÍTULO VI

CONCLUSIONES

El lograr un buen clima organizacional para subsanar el estrés laboral en los colaboradores en cualquier empresa ha generado cambios y necesidades de adaptación estructurales en las organizaciones, pues la búsqueda de la conciliación entre el equilibrio profesional con la vida personal ha permitido una serie de ajustes en los métodos de trabajo que permiten dicha sinergia, sin embargo, no todas las organizaciones ni todos los empleados han logrado empatar al 100%. Existen factores los cuales influyen en gran medida para que se pueda obtener los resultados esperados y los cuales se deben estudiar específicamente.

El valor de confiabilidad resulto ser positivo, es decir, que los datos que arroja el análisis son datos confiables, lo que permite concluir que en cuanto al instrumento diseñado es una herramienta confiable que permitirá desarrollar futuras investigaciones sobre el tema tratado dentro de los sistemas de gestión de calidad de las organizaciones y, por el hecho de ser un instrumento diseñado con base en una norma internacional, puede ser aplicado tanto en el sector público como en el privado.

En cuanto al objetivo planteado de analizar la correlación de las dimensiones de la variable estudiada, se puede concluir que, en general, todas las dimensiones tienen una correlación de carácter moderado de acuerdo con los resultados que se muestran en la tabla de correlaciones, sin dejar de mencionar que cada una de las dimensiones se correlacionan en un grado moderado con la

variable estudiada. Cabe mencionar que, para cada estudio, partiendo de los resultados de las encuestas aplicadas, estas correlaciones, así como el coeficiente de confiabilidad, pueden variar porque las organizaciones viven momentos diferentes hablando de clima organizacional y estrés en su entorno.

Para encontrar la evidencia a favor de la hipótesis se tuvo que hacer un cuestionario a los 32 participantes donde contestaron cada una de las preguntas que se les hizo llegar por medio de su correo electrónico, en el cual se encontró de forma clara y concisa que el clima organizacional si influye para que el personal del departamento de afiliación y vigencia de la subdelegación del IMSS Durango sobrelleve el estrés laboral que sufre de cualquier forma en su lugar de trabajo.

En la investigación la pregunta que se realizó fue ¿Cuál es la influencia del clima organizacional en el estrés laboral del personal del departamento de afiliación y vigencia de la subdelegación del IMSS Durango? la pregunta se contesta fácilmente con los resultados que se arrojan donde en cada una de las tablas de dimensiones los 32 participantes contestan con un de acuerdo, o con un totalmente de acuerdo, va dependiendo de la pregunta que se esté contestando, los resultados mencionan que teniendo un buen jefe, que tenga características de un gran líder donde este deje tomar decisiones a sus subordinados al momento de realizar las tareas que se les encomienda con ello se realizarían de una mejor manera las tareas manteniendo un bajo nivel de estrés entre los demás compañeros con los que tuvieran relación.

En cuanto al objeto de estudio se puede inferir que derivado de los resultados obtenidos se propone que por parte de los jefes de las oficinas que forman este departamento se tomen decisiones precisas con el jefe del

departamento logran así transmitir las tareas que se tienen que realizar al día a día y que dicha información llegue a los 32 trabajadores del departamento de una forma más clara y entendible para que se puedan lograr de una manera más eficiente y eficaz los objetivos que se quieran llegar a cumplir.

Por otro lado, implementar estrategias para lograr que dichos trabajadores se tomen en serio de lo que van a realizar quiere decir que se incentive a los trabajadores con mentes brillantes, así como con buenas formas de trabajar sobre todo aquellos que logran de alguna manera cumplir en tiempo y forma con su trabajo, con ello los demás trabajadores se contagien de buena vibra y ganas de lograr cada uno de los objetivos.

En base a los resultados de las pruebas de tanto de clima organizacional como de estrés laboral y relacionando estas las estadísticas obtenidas con el objetivo de investigación y la hipótesis se concluye que se pueden hacer mejoras en el objeto de estudio que es el departamento de afiliación y vigencia implementado estrategias como la de asegurar que el volumen de trabajo que se le asigne a cada empleado se coordine con las habilidades y con los recursos que se cuenten en tal área de trabajo logrando así desarrollar cada una de las tareas dignamente, así como, mejorar la comunicación entre jefes y subordinados logrando un desarrollo de carrera laboral y las posibilidades de crecimiento entre ellos.

Por otra parte, existen otros métodos para reducir el estrés laboral dentro de las organizaciones el cual es el de poner atención plena en las indicaciones que se ordenan para realizar cualquier tarea que se encomiende y cumplirla de la

mejor maneja sin caer en el estrés por el cual no se pudiera realizar, este método cognitivo se le conoce como mindfulness.

El mindfulness según Oblitas, Soto, Anicama y Arana (2019) es un método cognitivo que consiste en prestar atención plena al cuerpo, respiración, pensamientos, emociones, y conductas, que se utiliza para reducir el estrés, dolor, ansiedad y depresión, el cual cuenta con algunas evidencias clínicas.

Cabe destacar que este método se puede aplicar en el departamento de afiliación y vigencia ya que se percibe muchas de las veces no se toma atención en las indicaciones que se dan por parte de los jefes de oficina y es cuando se incurren en errores y por estos no se pueden llegar a cumplir los objetivos que se ordenan por parte de ellos.

Otras de las estrategias que influye en la perspectiva de la hipótesis que es el clima organizacional influye en el estrés laboral del personal del departamento de afiliación y vigencia de la subdelegación del IMSS Durango del presente trabajo es que el trabajador que labora en este tipo de instituciones gubernamentales se siente completamente parte de la empresa por cómo se encuentran organizadas ya que forman parte de un sindicato, sin embargo es cuando cientos de estos trabajadores se sienten tan protegidos por estas organizaciones que cuando se les pide algo en tiempo y forma caen en lo que se llama estrés porque se percibe que no están acostumbrados a trabajar bajo ciertos parámetros.

Martínez, García y Martínez (2017) proponen que para que estos trabajadores laboren bajo parámetros como bajo presión, cargas de trabajo considerable haya en estas instituciones un cambio organizacional que ayude con el estrés del trabajo llevando consultores para recomendar formas de mejorar las

condiciones de trabajo. Este enfoque es la forma más directa de reducir el estrés en el trabajo. Involucra la identificación de los aspectos estresores del trabajo (carga de trabajo excesiva, expectativas conflictivas).

El diseño de estrategias para reducir o eliminar los estresores identificados permiten una ventaja que conduce directamente a la raíz de las causas del estrés en el trabajo. Sin embargo, algunas veces estas estrategias incomodan a las organizaciones debido a que involucran a cambiar rutinas de trabajo o calendarios de producción, o hasta cambios en la estructura.

Finalmente, esta investigación lo que busca es generar más conocimiento sobre el fenómeno actual están viviendo las organizaciones de la necesidad de implementar un buen clima organizacional y su impacto en el estrés laboral y aceptación por parte de los colaboradores, por lo que enfatiza en el estudio de la gestión de las organizaciones, liderazgo y estrategias para mantener al personal motivado y satisfecho conforme se generan nuevos métodos de trabajo.

Los beneficios que conllevan esta investigación serán objeto para la revisión de los planes de desarrollo profesional y laboral que sean favorables para toda la empresa, pero agregando al análisis de una nueva variable como lo es la preservación salud física y mental de los colaboradores.

El que podamos describir cuales son las consecuencias de esta modalidad en los colaboradores da pie a que se pueda establecer la correcta manera de acción que conllevan los constantes cambios hoy en día, se abran futuras líneas de investigación y se mantenga el objetivo de contribuir con preservar a los colaboradores como el activo más importante en cualquier organización.

BIBLIOGRAFÍA

- Aguirre Mas, C., Gallo, A., Ibarra, A. y Sánchez García J. C. (2018) Relación entre estrés laboral y burnout en una muestra de controladores de tráfico aéreo en Chile. *Ciencias Psicológicas*. <https://doi.org/10.22235/cp.v12i2.1688>.
- Auditoría Superior de la Federación (2011), *Informe del resultado de la Fiscalización Superior de la Cuenta Pública 2009*. Cámara de Diputados.
- Barrio, J.A., García, M.R., Ruiz, I., Arce, A (2006). El estrés como respuesta. *Journal of Developmental and Educational Psychology*, 1(1), 37-48.
- Buitrago Orjuela, L. Á., Barrera Verdugo, M. A., Plazas Serrano, L. Y. y Chaparro Penagos, C. (2021). Estrés laboral: una revisión de las principales causas consecuencias y estrategias de prevención. *Revista de Investigación en Salud de la Universidad de Boyacá*. Vol. 8, Núm. 2 <https://revistasdigitales.uniboyaca.edu.co/index.php/rs/article/view/553>
- Campo, Arias, A., Oviedo, H. C. y Herazo, E. (2014). Escala de Estrés Percibido-10: Desempeño psicométrico en estudiantes de medicina de Bucaramanga, Colombia. *Revista de la Facultad de Medicina*, 2014 Vol. 62 No. 3: 407-413 DOI: <http://dx.doi.org/10.15446/revfacmed.v62n3.43735>.
- Charles Leija, H., Aguirre Peña, J., y Sánchez Rodríguez, R. (2021). Satisfacción laboral de los emprendedores en México, retos y beneficios. *Contaduría y administración*, vol. 66, núm. 3. DOI: <https://doi.org/10.22201/fca.24488410e.2021.2524>
- Chiavenato, I. (2001). *Administración de recursos humanos*. McGraw-Hill
- Cortés Hernández, P., Bedolla Cortes, M. y Pecina Rivas, E. M. (2020). El estrés laboral y sus dimensiones a nivel individual y organizacional. *Revista de Investigación Latinoamericana en Competitividad Organizacional*, Año 2, Numero 7
- D'Ambrosio S. (2003). Organización formal e informal. Recuperado de <https://www.gestiopolis.com/organizacion-formal-e-informal/>
- Edel R., García A., Guzmán F. (2007). *Clima y compromiso organizacional. Vol. I*, <http://eumed.net/libros/2007c/>
- Espinosa Castro, J. F., Hernández Lalinde, J., Rodríguez, J. E., Chacín, M. y Bermúdez Pirela, V. (2020). Influencia del estrés sobre el rendimiento académico. *Archivos Venezolanos De Farmacología Y Terapéutica*, Vol. 39, No. 1, 63-69 <https://biblat.unam.mx/hevila/Archivosvenezolanosdefarmacologiayterapeutica/2020/vol39/no1/14.pdf>

- Folkman, S. (1991). *Estrés y procesos cognitivos*. Ediciones Martínez Roca
- Freitas P. H. B., Meireles A. L., Ribeiro I. K. S., Abreu M. N. S., Paula W. y Cardoso C. S. (2022). Síntomas de depresión, ansiedad y estrés en estudiantes del área de la salud e impacto en la calidad de vida. *Revista Latino-Americana de Enfermagem*. <https://doi.org/10.1590/1518-8345.6315.3885>
- Guerrero Chávez, F. F., Neira Altamirano, L. F., Vásconez Vásconez, H. D. y Vásconez Samaniego, V. H. (2019). Clima organizacional en el desempeño laboral de las instituciones públicas gubernamentales. *Revista Interdisciplinaria de Humanidades, Educación, Ciencia y Tecnología*. V(9).
- Hernandez Sampieri R. (2015). *Metodología de la investigación*. McGraw Hill
- Instituto Mexicano del Seguro Social (2020) *Manual de organización de las subdelegaciones del IMSS*. Departamento de Afiliación Vigencia.
- Juárez Adauta, S. (2012) Clima organizacional y satisfacción laboral. *Revista Médica del Instituto Mexicano del Seguro Social*, 50(3)
- Larrosa Moran, J. J., Cruz Peredo, G. G., y Sayay Guerrero, S. (2020). Las tendencias de la organización empresarial. *Revista de Investigación Formativa: Innovación y Aplicaciones Técnico - Tecnológicas*, Vol. 2 No.1. <https://ojs.formacion.edu.ec/index.php/rei/article/view/215/279>
- Lazarus, R. (2000). *Estrés y emoción. Manejo e implicaciones en nuestra salud*. Desclée Brouwer.
- Ley del Seguro Social (1995). www.imss.gob.mx/sites/all/statics/pdf/leyes/LSS.pdf
- March Cerdà, J.C., Danet A., García Romera, I. (2015). Clima emocional y liderazgo en los equipos sanitarios de Andalucía. *Revista Index de Enfermería*, 24, (1-2)
- Martínez González, J. V., García Valerio, A. y Martínez García, V. A. (2017). Estrategias para el control del estrés empresarial. Un estudio longitudinal en una empresa mediana. *Horizonte sanitario* 16(1) <https://doi.org/10.19136/hs.v16i1.1388>
- Máynez Guaderrama, A. I. y Cavazos Arroyo, J., (2021). Consecuencias del agotamiento laboral en tiendas de conveniencia. *Investigación Administrativa*, vol. 50, núm. 128.
- Miranda Torrez, J. (2021). Acciones competitivas y desempeño organizacional en la perspectiva dinámica competitiva. *Investigación Administrativa*, vol. 50, núm. 127.
- Mosquera Rosero, E. E. y Calle Cabezas, R. E. (2019). *Clima laboral y su influencia en la motivación de los trabajadores*. Tesis en Psicología. <http://repositorio.unemi.edu.ec/handle/123456789/4910>

- Naranjo Pereira, M. L. (2009). Una revisión teórica sobre el estrés y algunos aspectos relevantes de éste en el ámbito educativo. *Revista Educación* 33(2), 171-190. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=44012058011>
- Oblitas Guadalupe, L. A., Soto Vásquez, D. E., Anicama Gómez, J. C. y Arana Sánchez, A. A. (2019). Incidencia del mindfulness en el estrés académico en estudiantes universitarios: Un estudio controlado. *Terapia Psicológica*, vol.37 no.2 <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-48082019000200116>
- Organización Mundial de la Salud (2020). *Reporte de la 73.ª Asamblea Mundial de la Salud*. <https://www.who.int/es/about/governance/world-health-assembly/seventy-third-world-health-assembly>
- Paredes, Zempual, D., Ibarra, Morales, L. E. y Moreno, Freites Z. E. (2020). Habilidades directivas y clima organizacional en pequeñas y medianas empresas. *Investigación Administrativa*, 50(127). Instituto Politécnico Nacional.
- Roy-García I, Rivas-Ruiz R, Pérez-Rodríguez Marcela, Palacios-Cruz L. Correlación: no toda correlación implica causalidad. *Revista de Alergología Mexicana*, 66(3):354-360
- Saldívar Garduño, A. y Ramírez Gómez, K. E. (2020). Salud mental, género y enseñanza remota durante el confinamiento por el COVID-19 en México. *Revista de la Facultad de Psicología*, Núm. 23, Pág. 11-40
- Silva Ramos, M. F., López Cocotle J J. y Meza Zamora, M. E. C. (2017). Estrés académico en estudiantes universitarios: Medidas preventivas. *Revista de Alta Tecnología y la Sociedad*, 9(4), 92-98.
- Solunion. (2021). ¿Cómo manejar el estrés laboral?. *Solunion Somos Impulso*. <https://www.solunion.mx/blog/como-manejar-el-estres-laboral/>
- Soriano Tumbaco, C. E. (2021). El estrés laboral y su incidencia en el desempeño del personal administrativo. *Revista Killkana Sociales*. 5(1) doi: 10.26871/killkanasocial.v5i1.735
- Takahashi, L. T., Baptista, M. N., Cardoso, H. F., Rueda, F. J. M. (2019). La asociación entre el apoyo organizacional con el clima organizacional y la sintomatología depresiva. *Psicología desde el Caribe*, 36(1), 1-24.
- Travaglino, Giovanni A. (2020) *How is the COVID19 Pandemic Affecting Europeans' Lives?* Technical report. Open Science Framework, doi:10.13140/RG.2.2.30558.59209
- Velásquez Contreras, A. (2007). La organización, el sistema y su dinámica: una versión desde Niklas Luhmann. *Revista Escuela De Administración De Negocios*, 61, 129–156.

Villavicencio-Ayub, E., Quiroz-González, E., García-Meraz, M. y Santamaría-Plascencia, E. (2021). Afectaciones personales y organizacionales derivadas del confinamiento por COVID-19 en México. *Estudios Gerenciales*, 37(158), 85-93.
<https://doi.org/10.18046/j.estger.2021.158.4270>