



## ESTUDIO DEL CLIMA ORGANIZACIONAL Y EL NIVEL DE ESTRÉS DE LOS TRABAJADORES DE LOS JUZGADOS FAMILIARES TRADICIONALES DE LA CIUDAD DE CHIHUAHUA

Área de investigación: **Administración de recursos humanos**

### **Virginia Ibarvo Urista**

División de Estudios de Posgrado e Investigación  
Tecnológico Nacional de México/ Instituto Tecnológico de Chihuahua  
México  
vibarvo@gmail.com

### **Mirna Portillo Prieto**

División de Estudios de Posgrado e Investigación  
Tecnológico Nacional de México/ Instituto Tecnológico de Chihuahua  
México  
mportill2001@yahoo.com

### **Ana Gabriela Núñez Cano**

División de Estudios de Posgrado e Investigación  
Tecnológico Nacional de México/ Instituto Tecnológico de Chihuahua  
México  
anagabrielanunez@hotmail.es

## ESTUDIO DEL CLIMA ORGANIZACIONAL Y EL NIVEL DE ESTRÉS DE LOS TRABAJADORES DE LOS JUZGADOS FAMILIARES TRADICIONALES DE LA CIUDAD DE CHIHUAHUA



### Resumen

Las instituciones gubernamentales creadas para administrar la justicia y alcanzar la estabilidad y armonía social, al igual que cualquier organización, deben alcanzar objetivos y metas, los cuales deben contener características de transparencia, prontitud y adecuada aplicación de las leyes. Para ello y como toda organización, depende de los individuos para el alcance de su tarea, la cual, por su esencia y naturaleza, implica por un lado la rigidez de un sistema jurídico y por otro lado la gran diversidad de situaciones que se deben resolver. Se decidió enfocar la investigación en los Juzgados Familiares Tradicionales del Estado de Chihuahua, debido a que es una de las instituciones públicas cuya finalidad principal es proteger a la familia y a sus integrantes así como su organización y desarrollo integral, resolviendo litigios con eficacia de cosa juzgada, por lo que se entiende que el trabajo diario al ser muy delicado y con mucha responsabilidad, los empleados son más propensos a que se estresen debido a sus actividades encomendadas. Los resultados obtenidos muestran relación directa entre el clima organizacional y el nivel de estrés, en cada uno de los cinco juzgados de lo familiar, con los datos obtenidos se crean las condiciones necesarias para mejorar la situación actual de la institución.

**Palabras clave.** Clima Organizacional, Estrés, Desempeño laboral

### Introducción

Empleados sanos, generan instituciones sanas, instituciones sanas producen mayores beneficios en términos sociales y económicos. En la actualidad una de las grandes preocupaciones dentro de las organizaciones, se da por el incremento en el nivel de estrés, en el cual laboran sus empleados y que afecta directamente en su condición de salud, en su actitud y en su nivel de desempeño. Lo anterior puede tener múltiples causas: los nuevos estilos de vida, el crecimiento población, la velocidad acelerada con que los individuos resuelven múltiples compromisos, sin embargo, el trabajo en sí mismo, es hoy en día una fuente de estrés para muchos trabajadores.

Una mirada más de cerca a los trabajadores en su ámbito laboral, nos permitiría establecer la calidad de vida, la percepción y el nivel de satisfacción hacia lo que hacen, y como todo esto influye sobre los resultados individuales y organizacionales. Por tanto, es motivo de este estudio, antes de hablar de competitividad y excelencia, la alta gerencia debe buscar mejorar los ambientes

organizacionales, asegurando al empleado laboran en un clima organizacional favorable, que reduzcan el nivel de estrés laboral.

Robbins (1999), define estrés como una condición de tensión, que se produce cuando e individuo se pone a prueba ante una situación donde hay un campo de fuerzas positivas y negativas, y que, ante el resultado de la acción ejercida, el trabajador se siente inseguro. El estrés laboral surge como consecuencia de las múltiples demandas y responsabilidades derivadas del trabajo, la excesiva variedad de tareas, la incapacidad para delegar, la incapacidad para establecer prioridades, la falta de reconocimiento en el desempeño y rendimiento del trabajo, las condiciones inadecuadas, la escasa calidad de las relaciones interpersonales en el trabajo, la inadecuada distribución del tiempo, el nivel de satisfacción en el puesto de trabajo, el trabajo en turnos, la preocupación por la carrera profesional y la falta de expectativas realistas, entre otros.

Diferentes autores han considerado entre sus estudios que el clima laboral y el nivel de estrés de los trabajadores influyen de manera categórica en la productividad y el servicio prestado, por lo que los juzgados tradicionales de la ciudad de Chihuahua no están exentos de esta problemática, ya que el nivel de estrés de los trabajadores es evidente a la hora de realizar sus actividades diarias influyendo de manera directa en el clima organizacional.

Los Juzgados Familiares de la ciudad de Chihuahua, han presentado en los últimos años, un incremento en las quejas acerca del servicio por parte de los usuarios, acumulación de expedientes y retrasos en procesos y procedimientos, repercutiendo directamente sobre la calidad del servicio y la imagen de la institución. Al interior de los juzgados se percibe un ambiente laboral que denota el deterioro de las relaciones interpersonales, el bajo nivel de colaboración y compañerismo, el descuido hacia la tarea y hacia la organización.

Con el propósito de contar con información pertinente, la presente investigación busca reafirmar el impacto de la percepción que tiene el trabajador acerca de su ambiente laboral, sobre su propio nivel de estrés, y que a su vez repercute sobre los resultados de los Juzgados de lo familiar, y que se ha convertido en un círculo vicioso, donde se hace necesario resolver con elementos tangibles y datos confiables, que emanen de un proceso metodológico. Por lo anterior el objetivo central, es establecer la relación entre el clima organizacional y el nivel de estrés de los trabajadores de los Juzgados Familiares de la Ciudad de Chihuahua.

Previo al diseño metodológico de la investigación, se realiza una recopilación de información teórica acerca de las variables de estudio: estrés laboral y clima organizacional. Se presenta entonces, un estudio de tipo mixto, con enfoque descriptivo y correlacional, con diseño transversal. El análisis y alcance de los objetivos determinan las condiciones de un grupo de trabajo, siendo en este caso las dimensiones del clima organizacional tales como la motivación, liderazgo,





participación y reciprocidad, a través de su medición, así como el nivel de estrés que produce la carga de trabajo, la comunicación con el jefe, en este caso el juez, las inasistencias, las incapacidades médicas, y la falta de concentración. Se utilizaron dos instrumentos el Inventario de Burnout de Maslach (MBI); siendo este una adaptación en su forma específica para personal de los juzgados familiares tradicionales de la ciudad de Chihuahua. El segundo de ellos, es una escala de Likert adaptada para personal de los Juzgados Familiares Tradicionales de la ciudad de Chihuahua que tiene la finalidad de percibir el clima organizacional, es decir, las condiciones y características del medio donde se desenvuelven y que directa o indirectamente son distinguibles por los trabajadores, basados en la teoría y conceptos de los distintos autores consultados. Se utilizó un software estadístico para poder analizar los datos y obtener las correlaciones y las relaciones que existen entre las diferentes variables que se analizaron.

Dentro de los resultados obtenidos, se establece, que existe una alta correlación entre el clima organizacional y el síndrome de burnout, es decir que el clima organizacional determina en gran medida el estrés de los trabajadores. Además, se presenta una descripción de las características en cuanto al nivel de estrés y clima organizacional de los cinco juzgados el nivel de estrés.



### Eje Teórico

El clima organizacional y el estrés en la actualidad son un tema de gran importancia para la mayoría de las empresas, ya que estas reconocen que los trabajadores es la base fundamental para lograr el desarrollo de una organización, es por eso, que las organizaciones deben de contar con instrumentos de medición periódica de su clima organizacional y el nivel de estrés que presenten los trabajadores, para lograr identificar el grado en que el clima organizacional afecta a los trabajadores ocasionándoles malestares físicos y/o psicológicos derivados del estrés, y con esto buscar un mejoramiento continuo del ambiente laboral, para con esto, alcanzar índices mayores de productividad, mejorar la comunicación y, sobretodo, lograr una satisfacción general de los trabajadores. Por ello en este apartado se describe las definiciones de clima organizacional y estrés; así como teorías de ambas variables.



#### 1. Clima organizacional

El clima organizacional desde sus inicios ha tenido diversas connotaciones, tales como: ambiente, atmósfera y por último, clima, sin embargo, solo desde las últimos tiempos, los estudiosos en la materia del comportamiento organizacional y la administración se han enfocado en explicar su naturaleza y el medio para medir este comportamiento, por lo que a continuación se presentan definiciones sobre el clima organizacional.

Esencialmente el clima organizacional representa a todos aquellos elementos internos del ambiente laboral y que constituyen los atributos y particularidades





de cada institución. La naturaleza del clima organizacional se encuentra en la forma en que cada empresa se constituye, se ordena y se define, sin embargo y a pesar de que esto pudiera ser similar en otras instituciones, los elementos de interrelación humana van a crear ambientes laborales diferentes. Por lo anterior el clima organizacional es observado y apreciado por los empleados en función de la interacción que van a tener con respecto a sus superiores, subordinados y compañeros, creando un entorno anímico único y especial para cada empresa, y es entonces porque dicho entorno va a repercutir de manera diferente sobre las conductas y comportamientos, nivel de satisfacción y actitudes de los empleados (Méndez Álvarez, 2006).

### 1.1. Características del clima organizacional

El clima organizacional es un tema muy amplio, por lo que es importante mencionar sus características para poder realizar correctamente un diagnóstico de clima organizacional. (Rodríguez, 2001) refiere que “el clima organizacional se caracteriza por ser permanente, es decir, que las organizaciones tienen un grado de equilibrio sobre el clima organizacional con pequeños cambios graduales; los comportamientos de los trabajadores son modificados por el clima organizacional de la organización; los trabajadores rectifican el clima organizacional, cambiando a su vez sus propios comportamientos y actitudes; variables estructurales de la organización afectan el clima, tales como la distribución del poder, toma de decisiones, la jerarquización, entre otras y que estas variables a su vez, se pueden ver afectadas por el clima”.

Dentro de las variables más estudiadas en el clima organizacional son: la motivación, las recompensas, la comunicación, la estructura, el liderazgo, la satisfacción, los objetivos, la cultura, por mencionar algunas, permitiendo con estas variables, que el estudio del clima organizacional sea más fácil de medir y evaluar el comportamiento de los trabajadores de una organización.

(Litwin, G. Stinger, H., 1978) postulan nueve dimensiones que explican el clima organizacional existente en las empresas que son: 1) Estructura, representa la imagen que tienen los trabajadores acerca de los procedimientos, la formalidad, las normas y reglas a las que se ven obligados a encarar en el proceso de sus obligaciones; 2) Responsabilidad, es la apreciación de los trabajadores respecto a la toma de decisiones; 3) Recompensa, es la captación que tiene el trabajador por tener un buen desempeño en sus actividades diarias; 4) Desafío, corresponde a la apreciación de los trabajadores sobre los retos y desafíos que implementa la organización; 5) Relaciones, es la impresión que tienen los trabajadores sobre el ambiente de trabajo, es decir, las relaciones sociales dentro de la organización; 6) Cooperación, es la impresión que se tiene sobre el trabajo en equipo, el apoyo por parte de los trabajadores, independientemente de la jerarquización de los puestos; 7) Estándares, es la percepción que tienen los trabajadores sobre las normas de la organización; 8) Conflictos, es la sensación acerca de los enfrentamientos o las discrepancias 9) Identidad, es el sentimiento de pertenencia a la organización. La importancia de



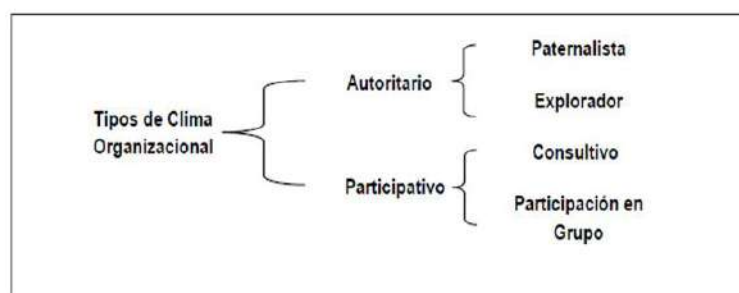
estas nueve dimensiones se basa en verificar que el clima organizacional predomina en el comportamiento de los trabajadores que se encuentran inmersos en la organización.

## 1.2. Tipos de clima organizacional de Likert

Likert propone en su teoría de los sistemas, el poder determinar dos grandes tipos de clima organizacional, o de sistemas, cada uno de ellos con dos subdivisiones, tal y como se muestra en la siguiente ilustración



**Ilustración 1**  
**Tipos de Clima Organizacional**



*(Bournet, 1987)*

Desprendiendo de la ilustración anterior, se debe de tener muy en claro en qué consiste cada uno de los tipos de clima organizacional, para lo cual tenemos que dentro del clima organizacional se tienen 2 clasificaciones: el clima autoritario y el clima participativo, teniendo estos a su vez su ramificación, es decir, dentro del clima autoritario existen los de tipo paternalista y por otro lado el explotador, y del clima participativo existen los consultivos y los de participación en grupo.

Ahora bien, en el Autoritarismo Paternalista la dirección tiene una confianza condescendiente en sus empleados. La mayor parte de las decisiones se toman en la cima, pero algunas se toman en los escalones inferiores. Las recompensas y algunas veces los castigos son los métodos utilizados por excelencia para motivar a los trabajadores. Bajo este tipo de clima, la dirección juega mucho con las necesidades sociales de sus empleados que tienen, sin embargo, tienen la impresión de trabajar dentro de un ambiente estable y estructurado. Mientras en el tipo de clima organizacional denominado autoritarismo explotador, existe un control total por parte de la dirección, con una carente falta de sensibilidad hacia el empleado, el interés es hacia el cumplimiento de reglas y procedimientos y ante para cualquier falla o error existe el castigo y la amenazas. Las ordenes e instrucciones, así como la comunicación, se presentan

de arriba hacia abajo, ofrece a los individuos instituciones con gran estabilidad y seguridad, en un ambiente de miedo y nula participación.

En el tipo Participativo se percibe un ambiente de confianza hacia los subordinados. En esta clasificación se encuentra el tipo Participativo Consultivo, y aunque existe confianza en el empleado, aquí se presenta una participación limitada en la toma de decisiones, la comunicación continúa siendo descendente, sin embargo, busca motivarlos en sus necesidades superiores de estimación y reconocimiento. Mientras que, en el tipo Participativo en grupo, el clima organizacional manifiesta una completa interacción entre la administración y subordinados, se toman decisiones compartidas, la comunicación fluye hacia todas las direcciones, existe colaboración en el establecimiento de los objetivos, la forma de alcanzarlos e incluso en la manera de evaluarse y recompensarse. La relación interpersonal es de respeto, confianza y amistad.



De acuerdo a la clasificación anterior, el clima organizacional está asociado a la función de poder que cada empresa desee otorgarle ya sea a la dirección de la misma o a sus subordinados. Los trabajadores bajo cada tipología van desarrollando una serie de creencias, actitudes y valores hacia su trabajo, que a su vez genera una conducta y comportamiento diarios dirigidos hacia los objetivos, tareas y esfuerzos de la organización.

Bajo la premisa anterior, la acción planeada de contar y mantener un ambiente laboral favorable, capaz de estimular y desarrollar a los individuos, encaminado sus esfuerzos al alcance de las metas organizacionales, representa el compromiso y reto prioritario, considerando que la percepción del trabajador es vital, para la transformación de la institución.

Por otro lado, al prestar atención al clima organizacional, puede ayudar a identificar de donde derivan las problemáticas, conflictos e incluso insatisfacciones de los trabajadores, que conllevan al crecimiento de actitudes negativas frente a la organización, y con esto, buscar cambios que permita que los trabajadores se vuelvan a sentir en armonía y permita continuar con el desarrollo de las actividades diarias, ya que un clima positivo propicia una mayor motivación y por tanto una mejor productividad por parte de los trabajadores

Por lo tanto, es importante para la dirección de una organización diagnosticar el clima, ya que se podrá conocer la manera en la que los trabajadores perciben los métodos y estilos de dirección, los sistemas de estimulación, reconocimiento, control y supervisión, comunicación, solución de problemas, toma de decisiones, entre otros. Toda esta información le permitirá a la dirección conocer las principales fuentes de insatisfacción de los trabajadores y, por ende, dirigir sus acciones a elementos específicos que se necesitan mejorar o cambiar (Gonzales & Parera, 2005).



## 2. Estrés

Desde el punto de vista de la psicología Cano (2002), nos dice que el estrés ha sido entendido desde los tres enfoques; el primero es como estímulo, es decir, el estrés es capaz de provocar una reacción o respuesta por parte del organismo; el segundo es como reacción o respuesta, ya que el estrés se puede evidenciar en cambios conductuales, cambios fisiológicos y otras reacciones emocionales en el individuo; y por último como interacción, toda vez que el estrés interactúa entre las características propias de cada estímulo exterior y los recursos disponibles del individuo para dar respuesta al estímulo. Para Folkman (1986) el estrés, es el resultado que se presenta cuando el individuo se expone ante personas o situaciones, y estas exceden sus límites, recursos o capacidades, por lo que percibe que su bienestar personal está en riesgo. Sin embargo Fuster (2006) manifiesta que el estrés puede ser positivo, cuando actúa como un impulsor que activa el organismo, siendo una reacción natural de los individuos, que hace que se sientan más enérgicas y activas, con una mayor iniciativa y ganas de hacer las cosas. Es por tanto, que se considera que una persona está en situación estresante, o bajo la influencia de un estresor, cuando debe hacer frente a eventos que le demandan acciones o actitudes que le son difíciles de llevar a cabo.



### 2.1. Síntomas del estrés

El estrés produce cambios emocionales, físicos y de comportamiento, que serán dependientes de la intensidad de los estresores, y esto es porque cuando un individuo se encuentra expuesto a situaciones que alteran su organismo, el cerebro lo registra y señales que recaen directamente en el interior del cuerpo para regular distintos procesos biológicos y esto es porque el estrés es un malestar que altera todo el organismo, siendo los síntomas que más afectan a los individuos: la depresión, ansiedad, es un trastorno psicósomático, es decir, un trastorno psicológico que genera un efecto físico, que inicia con afectaciones mentales, sin embargo, este llega a afectar a diversos órganos corporales, provocando malestar estomacal, taquicardia, colon irritable, es decir, estreñimiento o diarrea, entre otros padecimientos; insomnio, nerviosismo, que es un estado de excitación en que el sistema nervioso responde de forma desproporcionada a estímulos normales; taquicardia, tensión muscular, entre otros.



Por otro lado, el estrés generalmente produce emociones como la ira, la tristeza, el miedo, la agresividad, y en especial alteraciones cognoscitivas como la atención, concentración, memoria, capacidad de juicio, de análisis, de toma de decisiones, entre otros; por lo tanto, si el estrés produce cambios en las emociones, tenemos que el comportamiento de los individuos se ve modificado, adoptando conductas agresivas hacia los demás o incluso hacia sí mismo, gritos, agresividad verbal, irresponsabilidad, desinterés, ausentismo laboral.



## 2.2. Estrés laboral

El estrés en el entorno laboral es un problema creciente con costos de personal, ya que el estrés en el trabajo aparece cuando las exigencias del entorno laboral superan la capacidad de las personas para hacerles frente o mantenerlas bajo control.



El término de estrés laboral es un concepto relativamente nuevo, para (Li & Shani, 1991) el estrés laboral es la interacción entre las características organizacionales que se hacen amenazadoras para el individuo, así como la manera en que estas impactan en la satisfacción que se tiene en el trabajo; por otro lado (Canals, 2000) nos dice que la presencia del estrés es capaz de afectar drásticamente el ser y el hacer personal, alterando el desarrollo humano desde lo personal, lo familiar y lo organizacional, sin embargo, de acuerdo con (Buendía & Ramos, 2001) el estrés laboral es un proceso dinámico que implica los efectos combinados de las características individuales por un lado y los estresores físicos y psicosociales que se encuentran en el ámbito laboral por otro.



El estrés es la respuesta adaptativa por parte del individuo, en primer término ayuda a reaccionar de una manera más rápida y eficaz a situaciones que lo requieren, ya que el cuerpo se prepara para un sobreesfuerzo, siendo capaz de procesar más información sobre el problema y con esto actúa de forma rápida y decidida, sin embargo, se presenta un inconveniente y este es que el cuerpo tiene recursos limitados y esto es cuando aparece el cansancio y el agotamiento.



Ahora bien, el estrés laboral no solo se ha convertido en un problema de salud sino también para las organizaciones ya que surge como resultado de un sin número de demandas y responsabilidades causadas del trabajo, las excesivas tareas, malas relaciones interpersonales dentro del trabajo, la falta de plan de vida y carrera, mayor ausentismo, falta de calidad de servicio, reducción de la creatividad, además de una dirección de personal y liderazgo ineficaces, toma de decisiones lenta y propensión a sufrir accidentes, entre otros problemas (Poelmans, 2002).



Tenemos entonces que si se considera que una persona está en situación estresante, o bajo la influencia de un estresor, cuando tiene que realizar actividades que le son difíciles, las fuentes de presión pueden aparecer en cualquier situación, pero probablemente el entorno laboral sea el más estresante de todos, creando condiciones de trabajo que puedan repercutir negativamente el bienestar y en la salud física y emocional de los trabajadores, así como en el propio desarrollo de las actividades diarias.

### 2.2.1. Tipos de estrés laboral

El estrés laboral que se presenta en cualquier actividad laboral se clasifica en tres diferentes formas :1) el padecimiento ocasionado en el empleado, como

parte de las tensiones en las relaciones con el trabajo, por un largo periodo, se manifiesta como pérdida de energía, tolerancia e intención hacia la organización; 2) la desmotivación y perturbación provocada por el acoso o violencia psicológica extrema, ejercida por una o varias personas, de forma sistemática y prolongada; y 3) cuando el empleado es sometido o expuesto a una situación estresante o traumática, que deja síntomas de ansiedad y daños físicos o psicológicos (Vicente, 2014).



### 2.2.2. Consecuencia del estrés laboral

Es simple de concluir que los trabajadores tienen dificultades en el día a día que se desarrollan dentro de la organización, afectando así su salud y el desempeño de sus tareas, y esto se debe a que su desarrollo y convivencia lo desenvuelven dentro de la empresa ya que permanecen la mayor parte del tiempo en él. Al pasar tanto tiempo dentro de las instalaciones de la empresa, la convivencia diaria con los compañeros y la posible insatisfacción se crean conductas tales como el sabotaje, el absentismo y la rotación, además de un sinnúmero de comportamientos derivados del estrés.

Pero como se ha dicho anteriormente, el empleado es el corazón de la organización, ya que son la fuerza productiva y se debe de buscar que se encuentren cómodos y se sientan parte de la organización, ya que los efectos citados en puntos anteriores, no solo afectan a los individuos, sino también a la empresa a que puede bajar el rendimiento y la productividad, inducir a la enfermedad, al absentismo laboral o al peor de los casos una incapacidad laboral.

Para las organizaciones, las faltas por enfermedad generan problemáticas de planificación y personal, ya que cada individuo tiene su tarea encomendada y al faltar uno de estos rompe la cadena de trabajo, encargándole a uno de sus compañeros la suplencia por mientras no está, el estrés por consiguiente estimula una disminución en la producción y un mal clima laboral.

Según la (Organización Mundial de la Salud, 1984) entre el 5% y el 10% de los trabajadores activos padece trastornos debidos al estrés, y es que tenemos que los niveles de estrés de una organización son la suma total de los niveles de estrés que tienen sus trabajadores, siendo el entusiasmo, la creatividad y actividades dinámicas las que hacen que se cree un nivel de estrés positivo, es decir, mantiene alerta nuestro organismo, pero sin forzarlo en exceso, resultando beneficioso ya que aumenta las capacidades, motiva y mejora la producción; si los niveles de estrés se elevan demasiado, la organización tiende a operar con estrés negativo, y esto es cuando el organismo reacciona de modo incorrecto o excesivo, por lo que con estas condiciones se conlleva a mayores errores, escasa comunicación, falta de trabajo en equipo, las relaciones interpersonales tensas y absentismo, provocando con esto un aumento financiero y humano para la organización.



Entre las señales que indican que el estrés se encuentra presente dentro de la organización estarían: disminución de la producción, tanto en calidad y cantidad, falta de cooperación entre compañeros, aumento de peticiones de cambio de puesto de trabajo, quejas de los clientes, falta de higiene, mayores incidentes y accidentes, aumento de consumo de tabaco, entre otros.

### Planteamiento del Problema

Hoy en día, el estudio de factores laborales que repercuten en la salud de los trabajadores, es considerado, el análisis primordial para el establecimiento de acciones estratégicas que permitan incrementar la productividad y eficientizar los procesos. Con el paso del tiempo, el diagnóstico del ambiente laboral dentro de las organizaciones, representa una acción cotidiana dentro de la administración del recurso humano y el cual, ha cobrado mayor importancia en las organizaciones públicas.

Los juzgados familiares de la ciudad de Chihuahua, son instituciones gubernamentales, creados para resolver litigios que se relacionan con temas de carácter familiar, tales como divorcios, violencia intrafamiliar, manutención de los hijos, entre otros. Cuenta para ello, con una estructura organizacional, procesos y procedimientos, para hacer cumplir las leyes en esta materia. La saturación de juicios, la carencia de espacios adecuados, la falta de un liderazgo congruente, y condiciones que se perciben en el ambiente laboral tales como: deterioro de la salud de los empleados; falta de iniciativa; poca creatividad y colaboración; apatía al trabajo; inestabilidad emocional; pérdida de valores éticos y morales; desconfianza y falta de compañerismo, que han desencadenado una serie de errores y fallas administrativas, los cuales, repercuten sobre la atención y correcta aplicación de la legislación. Lo anterior genera falta de credibilidad en su ejercicio como juzgado de lo familiar, un malestar en la población usuaria y un deterioro de la imagen pública de este órgano de gobierno. Bajo estas condiciones se hace necesario determinar: 1) El nivel de estrés de los empleados de los Juzgados de lo familiar en la ciudad de Chihuahua; 2) El nivel del clima organizacional de los Juzgados de lo familiar en la ciudad de Chihuahua, y responde a la pregunta: ¿Qué relación existe entre el clima organizacional y el nivel de estrés de los trabajadores de los juzgados familiares de la Ciudad de Chihuahua?

Los objetivos de la investigación se concentran en: 1) Establecer la relación entre el clima organizacional y el nivel de estrés de los trabajadores de los Juzgados Familiares de la Ciudad de Chihuahua, 2) Determinar el nivel del clima organizacional dentro de los Juzgados Familiares Tradicionales de la ciudad de Chihuahua, 3) Determinar los factores que provocan el estrés de los trabajadores de los Juzgados Familiares Tradicionales de la ciudad de Chihuahua y 4) Medir el nivel de estrés de los trabajadores de los Juzgados Familiares de la ciudad de Chihuahua. Para lo cual se plantea la hipótesis de que el nivel de estrés tiende a aumentar con un nivel bajo de clima organizacional



### Diseño metodológico

Estudio de tipo mixto, con análisis de resultados cuantitativo y cualitativo; con enfoque descriptivo y correlacional, ya que se describe el comportamiento y se observa la relación que existe entre dos variables de estudio: el estrés laboral y el clima organizacional; es de diseño transversal, porque la recopilación de datos y su interpretación corresponde a un solo espacio de tiempo. El análisis y alcance de los objetivos determinan las condiciones de un grupo de trabajo, siendo en este caso las dimensiones del clima organizacional tales como la motivación, liderazgo, participación y reciprocidad, a través de su medición, así como el nivel de estrés que produce la carga de trabajo. Se recopilan información mediante dos instrumentos, aplicados a toda la población de estudio.



### Instrumentos

Para la presente investigación se utilizaron dos instrumentos, a fin de valorar las diversas variables que con antelación se mencionaron. El primero de los instrumentos que se utilizaron es el Inventario de Burnout de Maslach (MBI); siendo este una adaptación en su forma específica para personal de los juzgados familiares tradicionales de la ciudad de Chihuahua.

Esta prueba se caracteriza por explorar los tres factores básicos del Burnout, según el modelo teórico desarrollado por la autora que son: 1). Agotamiento Emocional (AE), 2). Despersonalización (D) y 3). Realización Personal (RP), los cuales son evaluados en su intensidad y frecuencia.

En donde los trabajadores que arrojen resultados por encima del 75% se incluyen en la categoría alto, entre el 75 y el 25% en la categoría medio y, por debajo del 25%, en la categoría bajo, está formada por 9 ítems que describen sentimientos de estar abrumado y agotado emocionalmente por el trabajo; la despersonalización (D) está formada por 5 ítems que describen una respuesta impersonal y falta de sentimientos hacia los sujetos objeto de atención y; la realización personal en el trabajo (RP) está compuesta por 8 ítems que describen sentimientos de competencia y realización exitosa en el trabajo hacia los demás.

Resultando un instrumento útil para el estudio del estrés laboral en profesiones donde el objeto de trabajo es otro sujeto, es decir, un cliente que solicita los servicios.

El segundo de ellos, es una escala de Likert adaptada para personal de los Juzgados Familiares Tradicionales de la ciudad de Chihuahua que tiene la finalidad de percibir el clima organizacional, es decir, las condiciones y características del medio donde se desenvuelven y que directa o indirectamente son distinguibles por los trabajadores.



En este instrumento existen diversas sub escalas que valoran características específicas del clima organizacional como lo son: las relaciones interpersonales, el estilo de dirección, el sentido de pertenencia, la retribución, la estabilidad, la- disponibilidad de los recursos, la claridad y coherencia en la dirección, así como los valores colectivos.



Ambos instrumentos fueron aplicados en cada Juzgado Tradicional Familiar, a fin de que al ser cada uno con autonomía, se pueda comparar sus niveles de estrés y de clima organizacional.

### Universo y selección de muestra

El universo de estudio para la presente investigación, se compondrá de 198 empleados de los Juzgados Familiares tradicionales de la ciudad de Chihuahua.

Debido a la complejidad de los Juzgados Familiares tradicionales de la Ciudad de Chihuahua se realizó un censo, entendiéndose por este a la recopilación de datos de una población entera; en este sentido, los datos se recolectaron a través de la totalidad de los empleados lo que permitirá un mejor y mayor análisis de la información, al poder abarcar diferentes agrupaciones como lo pueden ser categorías de personal, departamentos, turnos, funciones, entre otros.

La ubicación espacial de los sujetos de estudio será muy precisa, ya que se encontraron siempre en sus áreas de trabajo dentro de los Juzgados familiares tradicionales de la Ciudad de Chihuahua.

### Análisis e interpretación de resultados

En la presente investigación se buscó responder a las preguntas específicas que fueron: ¿Cuál es el nivel del clima organizacional dentro de los Juzgados Familiares Tradicionales de la ciudad de Chihuahua?

Para lo cual obtuvimos que respecto al clima organizacional se obtuvo un promedio general de 3.0434, lo que significa que se encuentra situado en regular, sin embargo, en comparación individualmente cada juzgado saco un promedio de 3 variando solamente los decimales, mostrándose un clima organizacional generalizado tal y como se muestra en la siguiente tabla No. 2: Resultados por Juzgado.

Describiremos cada uno de los 5 Juzgados a fin de ver sus resultados y poder así hacer un comparativo, partiendo de esto, tenemos que de los trabajadores del Primer Juzgado Familiar Tradicional (17), 8 personas presentaron agotamiento emocional el cual es el 47.05%, 4 personas presentaron despersonalización que representa el 23.52% y 5.

El coeficiente de Pearson muestra que si hay una correlación negativa si comparamos el Comportamiento Organizacional es independiente contra el

Estrés que sería la variable dependiente es negativo es decir a menor Clima Organizacional aumenta el Estrés, con un valor de  $-0.6057$  que es lo que se quería demostrar.

**Tabla 2**  
**Resultados por Juzgado**

| JUZGADO | CLIMA ORGANIZACIONAL | BOURNOUT | SINTOMAS |
|---------|----------------------|----------|----------|
| 1       | 3.02794              | 61.5882  | 2.6266   |
| 2       | 3.0869               | 58.3809  | 2.5393   |
| 3       | 3.03553              | 67.8947  | 2.5256   |
| 4       | 3.04107              | 68.7857  | 2.9613   |
| 5       | 3.02283              | 65.0869  | 2.9348   |



#### Análisis de Correlaciones

Los síntomas en menor grado también están relacionados con el Clima organizacional a menor clima organizacional los síntomas aumentan con un coeficiente de Pearson de  $.4503$ . Mientras que existe una correlación positiva bastante significativa tomando el estrés como variable independiente y los síntomas dependen del Estrés con un coeficiente de  $.5022$ , de tal forma que si aumenta el estrés aumenta los síntomas

#### Análisis estadístico

Los valores obtenidos en el análisis estadístico muestran una variación mayor en la variable estrés debido a la dispersión de los datos, como lo muestra su desviación estándar y su coeficiente de variación, con respecto a la media. Así mismo, la curtosis nos da un valor negativo que representa que los valores se encuentran alejados de la media. Promediando nos da un valor lingüístico para Estrés de Regular.

La variable de clima organizacional nos da los valores de centralización muy cercanos entre si, no hay mucha variación en las respuestas, la curtosis da un valor positivo lo que representa una curva muy puntiaguda alrededor de la media. Lo que habla de un clima organizacional con las mismas características en los 5 juzgados.

Los valores en el Clima organizacional tienden a estar en las clases más bajas (el 84% de las dos primeras clases) es decir la centralización está en valores cercanos al 3 que representaría un Clima Organizacional Regular,



categorizándolo como Muy Malo, Malo, Regular, Bueno y Excelente. Ver Tabla No. 4 y 5

**Tabla 3**  
**Estadística descriptiva**



|                           | CLIMA ORGANIZACIONAL | ESTRÉS      | Estrés estandarizado en 5 categorías |
|---------------------------|----------------------|-------------|--------------------------------------|
| Media                     | 3.0438172            | 63.8602151  | 3.30107527                           |
| Error típico              | 0.01926225           | 3.06595686  | 0.18076311                           |
| Mediana                   | 3.025                | 72          | 4                                    |
| Moda                      | 3.075                | 24          | 5                                    |
| Desviación estándar       | 0.18575843           | 29.5670172  | 1.74321633                           |
| Varianza de la muestra    | 0.03450619           | 874.208509  | 3.03880318                           |
| Curtosis                  | 0.30748621           | -1.54463654 | 1.68282995                           |
| Coefficiente de Variación | 0.061028116          | 0.462995892 | 0.52807531                           |



**Tabla 3**  
**Estadística descriptiva**



|                            | CLIMA ORGANIZACIONAL | ESTRÉS     | Estrés estandarizado en 5 categorías |
|----------------------------|----------------------|------------|--------------------------------------|
| Rango                      | 0.95                 | 81         | 4                                    |
| Mínimo                     | 2.575                | 21         | 1                                    |
| Máximo                     | 3.525                | 102        | 5                                    |
| Suma                       | 283.075              | 5939       | 307                                  |
| Cuenta                     | 93                   | 93         | 93                                   |
| Nivel de confianza (95.0%) | 0.03825649           | 6.08925498 | 0.35901115                           |



**Tabla 4 y 5**  
**Distribución de Frecuencia**

## ESTRÉS

| Clase      | Frecuencia | %<br>acumulado |
|------------|------------|----------------|
| 38.00      | 27         | 28.72%         |
| 54.00      | 8          | 37.23%         |
| 70.00      | 11         | 48.94%         |
| 86.00      | 8          | 57.45%         |
| 102.00     | 40         | 100.00%        |
| y mayor... | 0          | 100.00%        |

## CLIMA ORGANIZACIONAL

| Clase      | Frecuencia | %<br>acumulado |
|------------|------------|----------------|
| 3.1050     | 66         | 70.21%         |
| 3.2100     | 13         | 84.04%         |
| 3.3150     | 7          | 91.49%         |
| 3.4200     | 2          | 93.62%         |
| 3.5250     | 6          | 100.00%        |
| y mayor... | 0          | 100.00%        |



Mientras que el estrés conserva una distribución mayor hacia la última clase. Según lo corroboran los valores de la curtosis, lo que significa que hay una mayor distribución de los datos en las 5 clases propuestas para la variable estrés, Estandarizando el Estrés en cinco clases con el fin de poder analizar los datos en categorías de: Bajo, No tan bajo, Regular, Alto y Muy alto. Podemos observar que hay una disparidad en los datos mientras que el 37% se considera con un bajo estrés el 45 % se inferiría que tiene un Estrés muy alto. Ver tabla No. 3.

Al analizar los resultados en relación a las áreas evaluadas, el personal refleja un grado regular de insatisfacción hacia el ambiente que se vive dentro de su organización. De las dimensiones que se estimaron, resalta con una mejor calificación el trabajo en equipo encontrándose en niveles aceptables debido al tiempo que tienen laborando juntos los mismos individuos, la afinidad entre ellos y al número reducido de empleados por equipo.

Por otro lado, la estabilidad en el empleo también fue una dimensión que sobresalió, ya que consiste en el derecho que se le reconoce al trabajador de permanecer cargo. La inamovilidad de los trabajadores de base al servicio del Estado, que representa estabilidad en el empleo, se sustenta en la certeza jurídica de no ser cesados ni suspendidos de su trabajo a menos que incurran en alguna causa de cese prevista en la Ley; es decir, la inamovilidad es el derecho constitucional de continuar en ocupación laboral. (Ver gráfico No.1)



**Gráfica 1**  
**Tendencias por Dimensiones**



## Conclusiones

Al analizar las distintas dimensiones que fueron apreciados dentro del ambiente organizacional, el estilo de dirección es uno de los factores que más sobresalió, con mejor puntuación de ítems, ya que aunque la tarea del líder es asegurarse de que los individuos o los grupos son competentes para ejercer la responsabilidad que se les asigna, para comprender los objetivos de la organización y para que se comprometan con ellos, también es su obligación que los empleados se sientan cómodos, animosos, con la suficiente confianza de acercarse a ellos y sobrellevar la carga de trabajo diaria.

Por otro lado, en la presente investigación se cumplió con el propósito de evaluar el síndrome de Burnout y su relación con el clima organizacional de los Juzgados Familiares Tradicionales de la ciudad de Chihuahua y se encontró: que el nivel de estrés que presentan los trabajadores se refleja en un grado medio, es decir, un grado regular.

De la misma manera, se encontró que algunos de los trabajadores se encuentran en riesgo de padecerlo, ya que estos por el momento se encuentran realización personal. Ahora bien, tenemos que situar el estrés en un nivel medio y/o regular, siendo situado el mismo grado que el Clima Organizacional, ya que la mayoría de los empleados se ubicó en el rango de 25 a 75%.

Con lo que tenemos que la hipótesis planteada en la presente investigación se validó, ya que las 2 variables que se estudiaron arrojaron resultados que comprueba que a menor clima organizacional es mayor el nivel de estrés de los trabajadores. Por otra parte, el compañerismo la relación con el jefe y la estabilidad en el empleo tienden a ser los mayores generadores de estrés en las organizaciones y cuando estas, como en el caso de los juzgados, se dedican a atender a personas, que ya de por si van en una situación de tensión necesitan ser atendidos por un personal amable y empático y que no estén bajo una condición de estrés.



### Referencias bibliográficas

Bournet. (1987). El clima de trabajo en las organizaciones: Definición, Diagnóstico y Consecuencias.

Buendia, J., & Ramos, F. (2001). Empleo, estres y salud. Madrid: Piramide.

Burke, W. (1998). Desarrollo organizacional. Punto de vista normativo. Mexico. D.F.: SITESA.

Campos, M. A. (2006). Causas y Efectos del Estres Laboral. San Salvador: Escuela de Ingenieria Quimica.

Canals, S. (2000). Estres y calidad de vida laboral. Santiago de Chile.

Cano, A. (2002). La Naturaleza del Estrés Con formato APA 6ª edición (American Psychological Association).

Chiavenato, I. (1992). Administracion de Recursos Humanos. McGraw-Hill.

Diccionario Encicopedico. Oceano Uno Color.

Edelwich, J., & Bridsky, A. (1980). Burnout: stages of disilusionment in the helping profession. New York: Human Sciences Press.

Folkman, L. y. (1986). Estres y procesos cognitivos. Barcelona: Martinez Roca.

Fuster, V. (2006). La ciencia de la Salud.

Goncalves, A. (1997). Dimensiones del Clima Organizacional.

Gonzales, A., & Parera, I. (2005). Clima organizacional: Resultados del diagnóstico en una empresa. Transporte, desarrollo y medio ambiente, 43.

Leyman, H. (1997). Mobbing; la persecution au travail. Paris: Seuil.

Li, E., & Shani, A. (1991). Estrés dynamics of informarion systems managers: a contingency model.

Litwin, G. Stinger, H. (1978). Organizational Climate. N.Y.

Maslach, C. (1976). Burned-out.

Mendez Alvarez, C. E. (2006). Clima Organizacional en Colombia. Centro Editorial Universidad del Rosario.



Organizacion Mundial de la Salud. (1984). Obtenido de <http://www.who.int/es/>

Poelmans, S. (2002). El estres, es la segunda causa de baja laboral en la union europea. Obtenido de <http://inspeccionumvi16.iespana.es/inde4570.htm>

ROBBINS STEPHEN, P. (1994). Administracion, Teoria y Practica. Prentice Hall.



Rodriguez, D. (2001). Diagnostico Organizacional. Mexico. D.F.: Alfaomega

Selye, H. (1936). A syndrome produced by diverse nocuous agents.

Slipack, O. (1996). Conceptos de estres . Buenos Aires.

Stephen., R. (1999). Comportamiento Organizacional. Mexico: Prentice Hall.

Vicente, M. T. (2014). Transtorno de estres portraumatico y trabajo. Criterios de valoracion en incapacidad y discapacidad. Revista Española de Medicina Legal.

