



**Universidad Autónoma de San Luis Potosí
Facultad de Contaduría y Administración**



**Informe de la evaluación de variables organizacionales a
trabajadores del Centro de Justicia para las Mujeres de
San Luis Potosí**

Dra. Aída Ortega Velázquez

San Luis Potosí, S.L.P.
Julio 2020

Resultados Descriptivos de la evaluación de variables organizacionales a trabajadores del Centro de Justicia para las Mujeres de San Luis Potosí

1. **Objetivo general:** Realizar una evaluación de variables organizacionales al personal del Centro de Justicia para las Mujeres (CJM) de San Luis Potosí.

2. **Definición de las variables evaluadas.**

Variable	Definición	Instrumento
<i>Burnout</i>	<p>El Burnout es una respuesta al estrés emocional crónico con tres componentes:</p> <p>1. Agotamiento: pérdida progresiva de energía, el cansancio, el desgaste, la fatiga. Situación en la que los trabajadores sienten que ya no pueden dar más de sí mismos a nivel afectivo.</p> <p>2. Despersonalización: se manifiesta por irritabilidad, actitudes negativas y respuestas frías e impersonales hacia las personas. Puede ser considerada como el desarrollo de sentimientos negativos, y de actitudes y sentimientos de cinismo hacia las personas destinatarias del trabajo.</p> <p>3. Insatisfacción de logro: son respuestas negativas hacia sí mismo y el trabajo. Es la tendencia de los trabajadores a evaluarse negativamente. Esa evaluación negativa afecta la habilidad en la realización del trabajo y la relación con las personas a las que atienden.</p>	<p>Burnout (Escala Mexicana de Desgaste Ocupacional (EMEDO) (Uribe, 2007)</p>
<i>Engagement en el trabajo</i>	<p>"Un estado mental positivo relacionado con el trabajo y el bienestar, el cual se caracteriza por el vigor, dedicación y absorción del individuo" (Mackay, Allen &</p>	<p>Escala Utrech Work Engagement Scale (UWES) de Schaufeli, Bakker y Salanova (2006). La</p>

	Landis, 2017; Bakker, Shaufeli, Leiter & Taris, 2008).	escala integra tres sub-escalas: Vigor, dedicación y absorción. 9 ítems.
Capital Psicológico	Conjunto de habilidades, capacidades y recursos psicológicos positivos que emplea una persona para desempeñar sus tareas y lograr sus metas de forma exitosa. Se compone de 4 dimensiones: autoeficacia, esperanza, optimismo y resiliencia (Ortega-Maldonado, Coo, y Salanova, 2016).	Cuestionario Psychological Capital Questionnaire (PCQ) de Luthans et al. (2007) adaptado por Azanza et al. (2014). El cuestionario mencionado mide los cuatro constructos del capital psicológico: autoeficacia (3 ítems), esperanza (3 ítems), optimismo (3 ítems) y resiliencia (3 ítems).
Confianza organizacional	“La voluntad de los empleados a ser vulnerables a las acciones de su organización, sin que los empleados tengan control sobre estas acciones y conductas” (Tan & Lim, 2009, p.46).	Escala de Robinson (1996) 4 ítems
Justicia organizacional	Se refiere a las percepciones de equidad que tienen los empleados de la organización en donde laboran (Greenberg y Scott, 1996).	Escala de justicia organizacional de Niehoff y Moorman validada y adaptada en población mexicana (Patlán, Flores, Martínez y Hernández, 2014).
Comportamientos de Ciudadanía organizacional de compañeros de trabajo	Los comportamientos de ciudadanía organizacional (CCO) se definen como “aquel comportamiento individual que es discrecional, no reconocido directa o explícitamente por el sistema	Escala de Comportamientos de Ciudadanía organizacional de compañeros de trabajo (Rodríguez,

	<p>formal de recompensas y que promueve el funcionamiento efectivo de la organización”(Organ, 1988, p.4).</p> <p><i>Altruismo:</i> incluye a aquellos comportamientos espontáneos dirigidos a ayudar a otras personas con sus tareas o con algún problema relacionado con la organización.</p> <p><i>Concienciación:</i> conlleva asistir al trabajo y cumplir con las reglas y los procedimientos de la organización.</p> <p><i>Deportividad:</i> implica la disposición de las personas a tolerar condiciones de trabajo indeseables sin quejarse de éstas.</p> <p><i>Cortesía:</i> conlleva consultar con otras personas antes de tomar decisiones que puedan afectar su trabajo.</p> <p><i>Virtud cívica:</i> incluye todas aquellas acciones que indican que las personas participan, involucran y se preocupan por la vida de la organización.</p>	<p>Sánchez y Martínez, 2013). 15 ítems.</p>
<p>Desempeño Adaptativo</p>	<p>El desempeño adaptativo es un componente del desempeño general que se refiere a la habilidad de un individuo de cambiar su conducta para hacer frente a nuevas demandas del ambiente. Este concepto es especialmente relevante para las organizaciones que afrontan condiciones de negocio volátiles y complejas (Charbonnier-Voirin y Roussel, 2012).</p>	<p>Escala de Marques-Quinteiro, Ramos-Villagrasa, Passos & Currel (2015).</p>

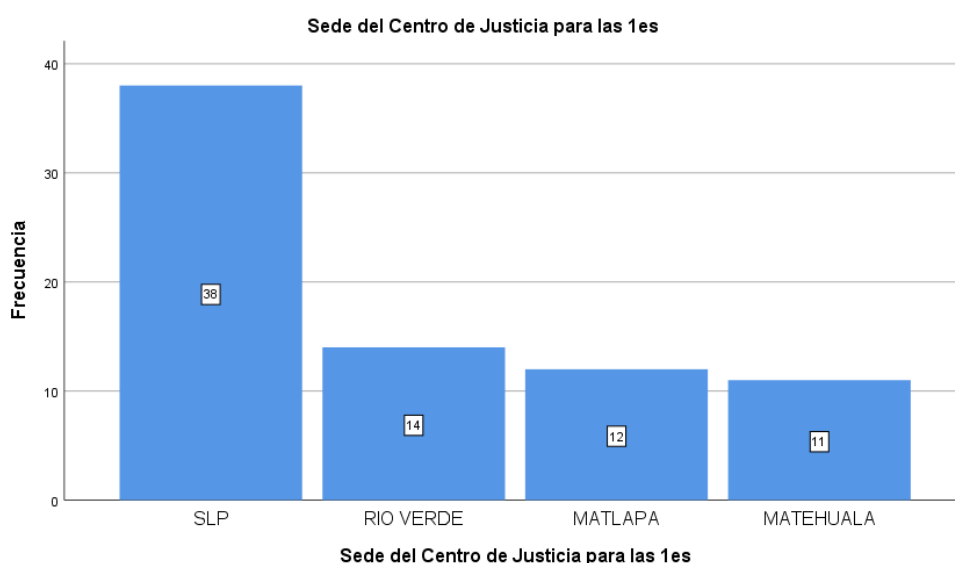
Fuente: Elaboración propia con base a los autores mencionados.

3. Resultados de variables sociodemográficas

1. Sede de trabajo

En la gráfica 1 se presentan los resultados correspondientes a la Sede del CJM al que pertenecían los trabajadores. Se puede observar que el 38% están ubicados en San Luis Potosí capital, el 14% están en Río Verde, el 12% en Matlapa y el 11% en Matehuala (el 25% restante omitió esta pregunta).

Gráfica 1. Sede de trabajo

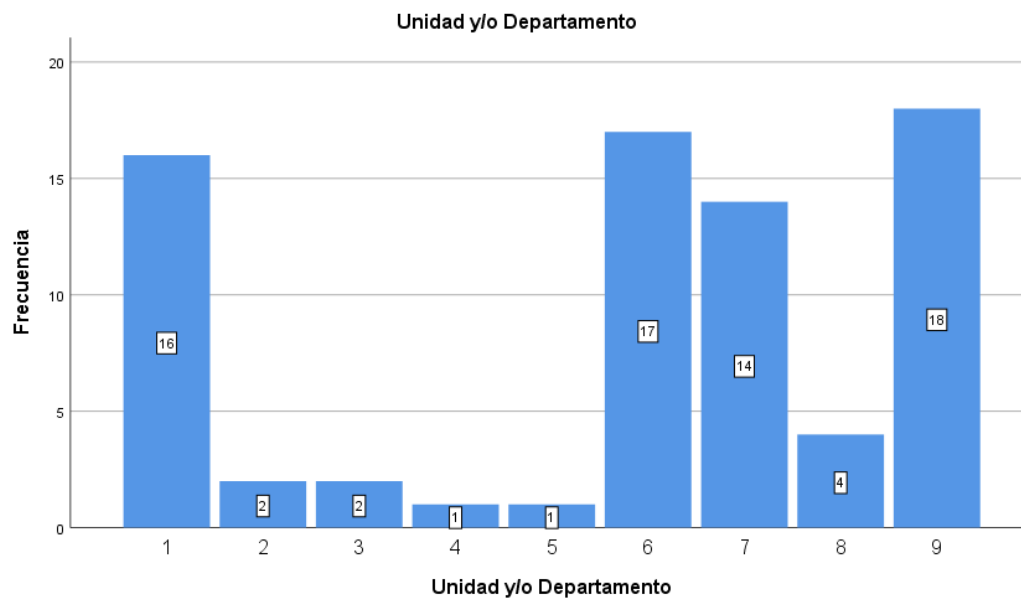


Fuente: Elaboración propia.

2. Unidad o departamento de trabajo

En la gráfica 2 se presentan los resultados correspondientes a la unidad de trabajo de los trabajadores que contestaron la encuesta. Se puede observar que 18% pertenece a la dirección administrativa, 17% a recepción y trabajo social, el 14% a psicología, el 16% a jurídico y el 4% a la coordinación de atención integral (el 31% restante omitió esta pregunta).

Gráfica 2. Unidad de trabajo

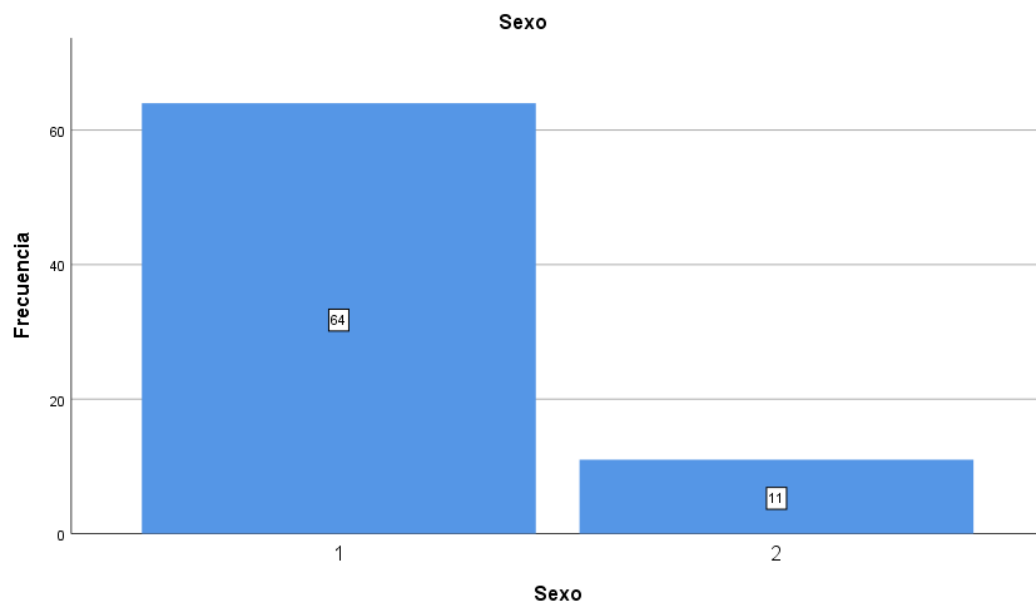


Fuente: Elaboración propia.

3. Sexo

En la gráfica 3 se puede observar los resultados de la variable género de los trabajadores del CJM se encontró que el 64% eran mujeres y el 11% eran hombres (el 26% restante omitió esta pregunta).

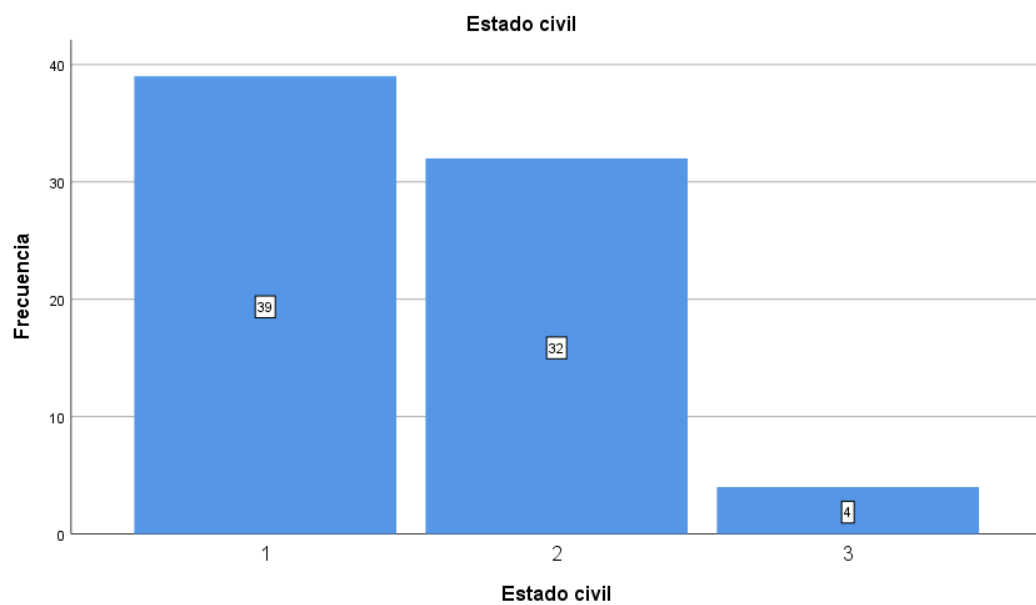
Gráfica 3. Sexo



4. Estado Civil

Respecto al estado civil, se encontro que el 39% son solteros, el 32% son casados y el 4% se encuentran en unión libre (el 25% restante omitió está pregunta).

Gráfica 4. Estado Civil es

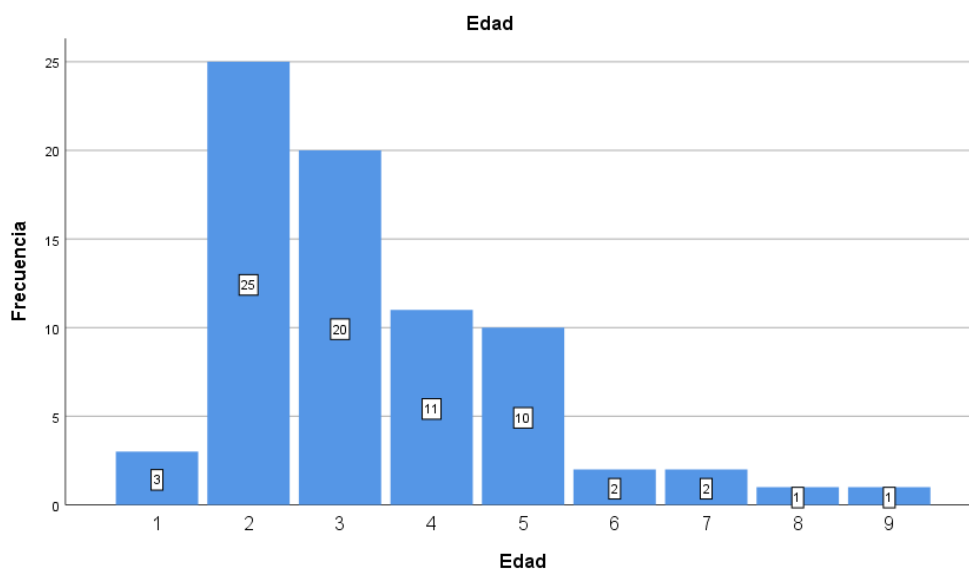


Fuente: Elaboración propia.

5. Edad

En la variable edad se encontró que el 30% pertenece al rango de edad de años de 30 a 34 años, el 25% se encuentra en el rango de 25 a 29, el 11% en el rango de 35 a 39 años, el 10% en el rango de 40 a 44 años y el resto que fueron porcentajes menores se ubicaron en el rango de 20 a 24 años y de 45 años o más.

Gráfica 5. Edad

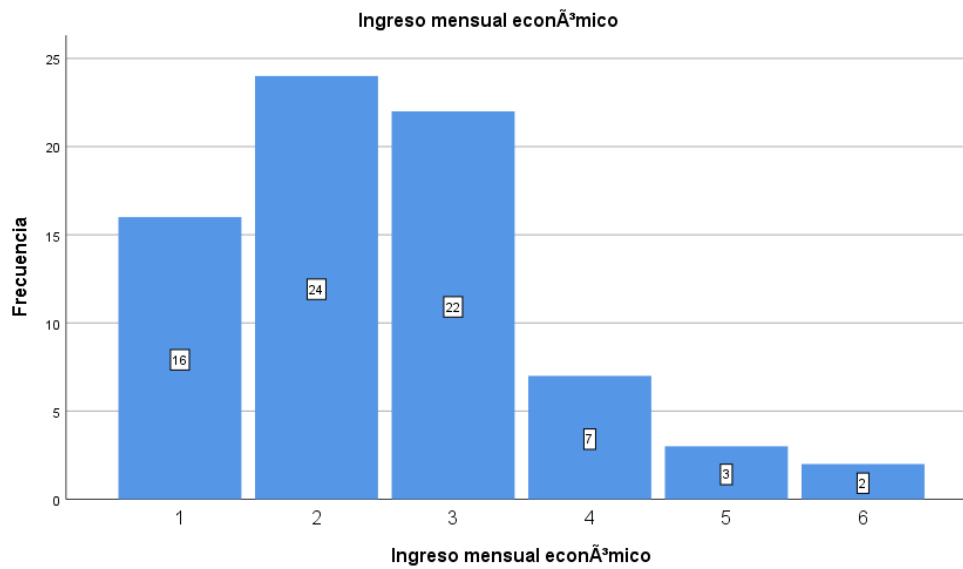


Fuente: Elaboración propia.

6. Ingreso mensual económico

Respecto al ingreso mensual económico, el 24% percibe un sueldo que se encuentra en un rango de \$7,001 a \$10,000, el 22% en un rango de \$10,001 a \$12,500, el 16% en un rango de \$5,000 a \$7,000, el 7% en un rango de \$12,501 a \$15,000, el 3% en un rango de \$15,001 a \$17,500 y 2% con un sueldo de más \$17,500 (el 26% restante omitió esta pregunta).

Gráfica 6. Ingreso mensual

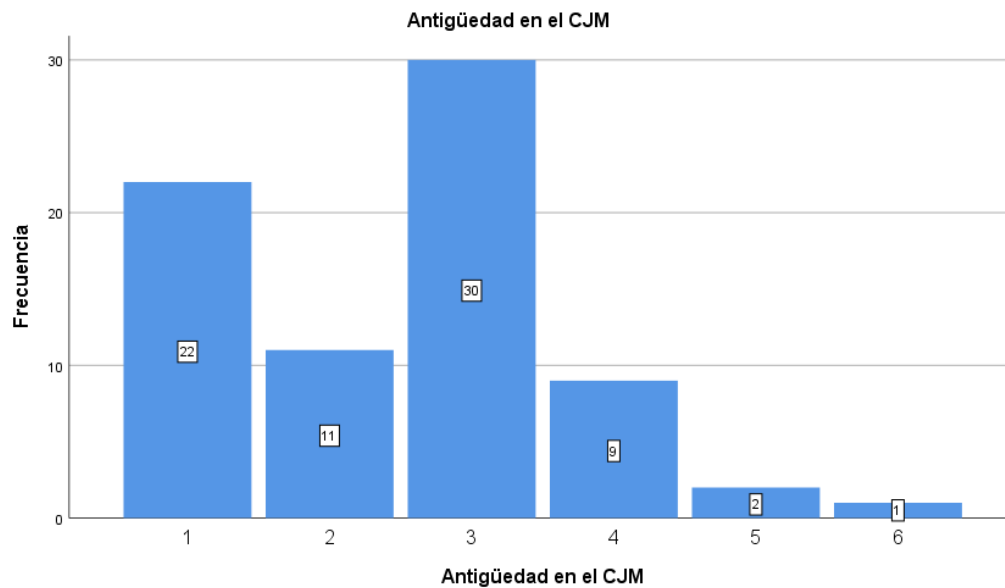


Fuente: Elaboración propia.

7. Antigüedad en el CJM

Las respuestas respecto a la variable antigüedad de los trabajadores en el CJM son los siguientes: el 30% tiene 2 años de antiuedad, el el 22% menos de 1 años de antigüedad, el 11% 1 años de antigüedad, el 9% 3 años de antigueadd, el 2% 5 años de antigüedad y el 1% 5 años de antigüedad (el 25% restante omitió está pregunta).

Gráfica 7. Antigüedad en el CJM

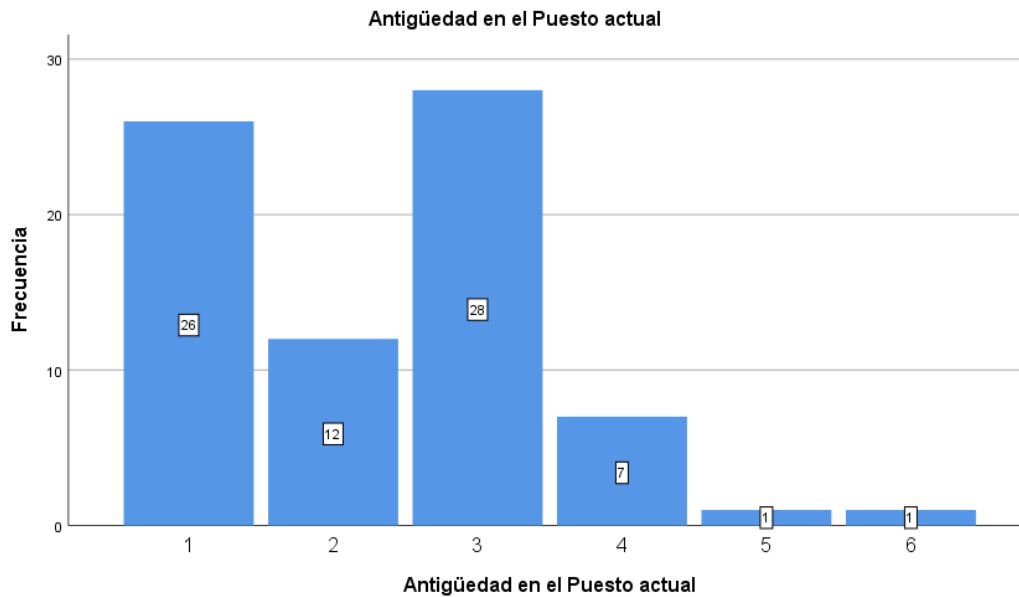


Fuente: Elaboración propia.

8. Antigüedad en el puesto actual

Respecto a la antigüedad del puesto actual de los trabajadores el 28% tiene 2 años en su puesto actual de trabajo, el 26% tiene menos de un año, el 12% tiene 1 año, el 7% tiene 3 años, el 1% tiene 4 años y de igual manera otro 1% tiene 5 años (el 25% restante omitió esta pregunta).

Gráfica 8. Antigüedad en el puesto



Fuente: Elaboración propia.

II. Resultados de estadísticos descriptivos de variables organizacionales

La tabla 1 muestra los resultados descriptivos de las variables del estudio, se puede observar que las medias más altas corresponden a *engagement*, desempeño adaptativo y capital psicológico con medias de 5.42, 5.30 y 5.17 respectivamente y la media más baja fue para burnout con una media de 3.83 (Ver tabla 1).

Tabla 1.

Variable	N	Mínimo	Máximo	Media	Desviación
Engagement	75	1	5	5.42	.61
Burnout	75	3.07	4.47	3.83	.18
Capital Psicológico	75	1	5	5.17	.65
Justicia Organizacional	75	1.35	5.70	4.45	1.31
Conducta Ciudadana	75	1.00	5.07	5.09	.70
Confianza organizacional	75	1	5	4.78	1.37
Desempeño adaptativo	75	1	5	5.30	.59

Fuente: Elaboración propia.

2.1 Resultados de estadísticos descriptivos de la variable Burnout

La tabla 2 muestra los resultados descriptivos de la variable Burnout, donde se puede observar que la media más alta corresponde a despersonalización (4.64) y la más baja a insatisfacción (3.29).

Tabla 2.

Variable	N	Mínimo	Máximo	Media	Desviación
Agotamiento	75	2	4	3.75	.33
Despersonalización	75	2	5	4.64	.39
Insatisfacción	75	3	6	3.29	.27

Fuente: Elaboración propia.

2.2 Resultados de estadísticos descriptivos de variable Justicia organizacional

La tabla 3 muestra los resultados descriptivos de la variable justicia organizacional, donde se puede observar que la media más alta corresponde a la justicia interaccional (4.74) y la más baja a justicia distributiva (4.17).

Tabla 3.

	N	Mínimo	Máximo	Media	Desviación
Distributiva	75	1	6	4.17	1.20
Procedimental	75	1	6	4.25	1.51
Interaccional	75	1	6	4.74	1.40

Fuente: Elaboración propia.

2.3 Resultados de estadísticos descriptivos de variable comportamiento ciudadano

La tabla 4 muestra los resultados descriptivos de la variable comportamiento ciudadano, donde se puede observar que la media más alta corresponde a concienciación, virtud cívica y altruismo con medias de 5,28, 5,26 y 5.21 respectivamente.

Tabla 4.

	N	Mínimo	Máximo	Media	Desviación
Deportividad	75	1	5.67	5.09	.80
Altruismo	75	1	5	5.21	.70
Concienciación	75	1	5	5.28	.74
Virtud cívica	75	1	5	5.26	.84
Cortesía	75	1	5	4.87	1.10

Fuente: Elaboración propia.

2.4 Correlaciones entre las variables de estudio

La tabla 5 muestra los resultados del análisis de correlación entre las 7 variables evaluadas, se puede observar una alta correlación entre todas las variables, menos el burnout. Destacan el capital psicológico, el engagement en el trabajo y la confianza organizacional como mejores variables predictivas del desempeño adaptativo. En menor grado se encuentran la justicia organizacional y la conducta ciudadana.

Tabla 5.

Variable	1	2	3	4	5	6
1. Engagement						
2. Capital Psicológico	.65**					
3. Burnout	-.09	-.12				
4. Justicia organizacional	.52**	.52**	-.22			
5. Conducta ciudadana	.19	.21	.08	.08		
6. Confianza	.56*	.49*	-.28*	.78**	-.06	
7. Desempeño adaptativo	.52**	.57**	-0.1	.39**	.36**	.46*

Fuente: Elaboración propia

$N = 78$

$p < .05$. ** $p < .01$.

Conclusiones

El objetivo general de este trabajo fue realizar una evaluación de variables organizacionales al personal del Centro de Justicia para las Mujeres (CJM) de San Luis Potosí.

Los resultados obtenidos destacan que el personal percibe niveles altos de *engagement* y capital psicológico, lo cual resulta alentador aún cuando los trabajadores reportan padecer un nivel medio de desgaste ocupacional (burnout). El *engagement* en el trabajo se define como un estado mental positivo relacionado con el trabajo y el bienestar, el cual se caracteriza por el vigor, dedicación y absorción del individuo.

Respecto a las dimensiones que componen el burnout, destaca un nivel alto de despersonalización y un nivel relativamente bajo de insatisfacción. Recordemos que la despersonalización se manifiesta por irritabilidad, actitudes negativas y respuestas frías e impersonales hacia las personas. Puede ser considerada como el desarrollo de sentimientos negativos, y de actitudes y sentimientos de cinismo hacia las personas destinatarias del trabajo. La insatisfacción de logro son respuestas negativas hacia sí mismo y el trabajo. Es la tendencia de los trabajadores a evaluarse negativamente. Esa evaluación negativa afecta la habilidad en la realización del trabajo y la relación con las personas a las que atienden.

Las dimensiones de la variable justicia organizacional muestran que la media más alta fue para la justicia de tipo interaccional y la más baja para la justicia de tipo distributiva. De acuerdo con la teoría, la justicia organizacional se refiere a las percepciones de equidad en las organizaciones (Greenberg y Scott, 1996). La justicia interaccional se refiere a la percepción del trato (justo, equitativo, adecuado) que reciben los trabajadores de sus superiores. Este tipo de justicia organizacional se centra en el trato interpersonal entre el superior y el subordinado, en términos de trato justo y equitativo.

La justicia distributiva se refiere a las percepciones de justicia acerca de los resultados asignados o distribuidos (premios o castigos) que los trabajadores reciben por medio de los cuales se forman juicios de equidad de las distribuciones que se asignan y del impacto de éstos sobre los resultados organizacionales (Hanisch, Hulin y Seitz, 2001).

La variable comportamientos de ciudadanía organizacional (CCO) reporta medias muy similares en sus 5 dimensiones. Los CCO se definen como “aquél comportamiento individual que es discrecional, no reconocido directa o explícitamente por el sistema formal

de recompensas y que promueve el funcionamiento efectivo de la organización”. La media más alta fue para virtud cívica y la más baja para cortesía.

La primera dimensión, el altruismo, incluye a aquellos comportamientos espontáneos dirigidos a ayudar a otras personas con sus tareas o con algún problema relacionado con la organización. Por su parte, la concienciación, conlleva asistir al trabajo y cumplir con las reglas y los procedimientos de la organización. La tercera dimensión, la deportividad, implica la disposición de las personas a tolerar condiciones de trabajo indeseables sin quejarse de éstas. En cuarto lugar, está la cortesía conlleva consultar con otras personas antes de tomar decisiones que puedan afectar su trabajo. Por último, la virtud cívica incluye todas aquellas acciones que indican que las personas participan, involucran y se preocupan por la vida de la organización.

De manera general, se puede concluir que los empleados del CJM presentan niveles medio altos de las variables evaluadas, destacando el *engagement* en el trabajo y el capital psicológico (ver definiciones en el cuadro de variables evaluadas) como variables predictoras del desempeño adaptativo, lo anterior indica que estos constructos provenientes de la psicología organizacional positiva (POP) están presentes en los trabajadores actuales y es importante considerarlos para la mejora del clima de la organización.

La POP se ha definido como el estudio científico del funcionamiento óptimo de la salud de las personas y de los grupos en las organizaciones, así como de la gestión efectiva del bienestar psicosocial en el trabajo y del desarrollo de organizaciones para que sean más saludables. Desde la POP, se intenta promover el desarrollo de organizaciones positivas que *se comprometan con el desarrollo y la promoción de la salud de una manera comprensiva, interdisciplinaria y multicausal* (Salanova, Llorens y Martínez, 2016).

En esta evaluación se optó por evaluar el desempeño adaptativo, el cual es un componente del desempeño general que se refiere a la habilidad de un individuo de cambiar su conducta para hacer frente a nuevas demandas del ambiente. Los trabajadores del CJM también presentan un nivel alto en el desempeño adaptativo y de acuerdo a Pulakos y colaboradores (2000), el desempeño adaptativo incluye las siguientes conductas:

1. Tratar con situaciones de trabajo impredecibles implica que los empleados sean capaces de lidiar eficientemente con situaciones de trabajo no predecibles que puedan surgir en la organización, por ejemplo, reestructuraciones, cambios, baja

disponibilidad de recursos, etc.

2. Manejar situaciones de emergencias o en crisis se refiere a tratar con situaciones inesperadas, difíciles o incluso inseguras que requieran un control emocional de las personas.
3. Resolver problemas creativamente se refiere a la capacidad de resolver nuevos problemas de manera diferente a lo convencional.
4. Manejar situaciones de estrés. Incluye situaciones estresantes como su nombre lo indica, pero no sólo de manera individual, sino también de manera interpersonal, es decir ayudando a compañeros que se encuentren en situaciones complejas o frustrantes.
5. Aprender nuevas tareas, tecnologías y procedimientos. Es una competencia que demandan las organizaciones actuales y está relacionada con el compromiso de los empleados hacia la organización y su capacidad para anticiparse al futuro.
6. Adaptabilidad interpersonal, se refiere al manejo de las relaciones con pares, jefes y subordinados, además de clientes internos y externos que requieren los servicios de la organización.
7. Adaptabilidad cultural. Dada la globalización que se vive actualmente, las organizaciones requieren empleados que se adapten a diferentes ambientes culturales para que de esta manera se tenga acceso a nuevos mercados y crecimiento corporativo.
8. Adaptabilidad física, se refiere a la habilidad de adaptarse a diferentes ambientes de trabajo que resulten ser incómodos o difíciles.

Limitaciones y recomendaciones

Los datos arrojados en esta evaluación demuestran que al menos un 25% de los empleados no contestaron las preguntas sociodemográficas presentadas al inicio del cuestionario, lo anterior denota probable desconfianza hacia la confidencialidad en el manejo de la información, por otro lado, estos resultados podrán no estar exentos de lo que se denomina deseabilidad social en la aplicación de encuestas.

La deseabilidad social se ha conceptualizado a través de los años principalmente como una tendencia a contestar un cuestionario de personalidad dando una imagen demasiado favorable de uno mismo, con el objetivo de agradar o dar respuestas positivas al aplicador

(Domínguez et al., 20212). Se ha concebido como un sesgo en la tendencia de respuesta (Cronbach, 1946). Y es más probable su aparición en organizaciones pequeñas donde puede imperar la desconfianza a ser identificados en sus respuestas.

La recomendación general es generar algunas herramientas para que los empleados y empleadas del CJM puedan expresar sus ideas o inconformidades, algo como un buzón de quejas y sugerencias en cada sede podría ser de ayuda, porque la investigación ha demostrado que la participación y el tomar en cuenta a los trabajadores ayuda a desarrollar en ellos mayor confianza y compromiso hacía su organización.

También se recomienda en el futuro complementar este trabajo con una investigación de tipo cualitativo, por ej. grupos de enfoque para explorar más a fondo las variables aquí evaluadas u otras de interés para mejorar el bienestar y el desempeño de los trabajadores.